



Analyse comparative

Données 2021

Services d'assainissement non collectif



Décembre 2023

Fédération nationale des collectivités concédantes et régies



Table des matières

Introduction	3
Origines de la démarche d'analyse comparative	3
Collectivités participantes.....	4
Données utilisées	4
Informations de contexte.....	5
Taille du parc.....	5
Date de création des services.....	6
Densité des installations sur le territoire.....	6
Modes de gestion.....	7
Type de collectivités	8
Participants : principales données contextuelles	9
Partie 1 – Activités de contrôle	10
Connaissance du parc.....	11
Activité de l'année 2019.....	14
Partie 2 : Service aux usagers	17
Délai de transmission du rapport.....	18
Indice de rapport à l'utilisateur à l'occasion des contrôles.....	19
Indice de relation à l'utilisateur hors contrôles.....	20
Réclamations.....	21
Partie 3 – Organisation du service.....	22
Personnel du SPANC	23
Temps estimé d'un contrôle.....	24
Indice de gestion des données	25
Partie 4 – Aspects financiers	26
Section d'exploitation : dépenses et recettes par installation.....	27
Section d'exploitation : dépenses et recettes par contrôle.....	28
Montant des redevances : contrôles de bon fonctionnement.....	29
Montant des redevances : contrôles du neuf	30



Introduction

La démarche d'analyse comparative FNCCR

L'analyse comparative a été créée en France en 2009 par la FNCCR pour permettre aux collectivités de disposer d'un outil supplémentaire de pilotage de leurs services d'eau potable et d'assainissement collectif. De nombreuses adaptations ont été apportées au fil des années, en tenant compte des retours d'expérience et des attentes des collectivités françaises participant à cette démarche.

L'extension de l'analyse aux services d'assainissement non collectifs (SPANC) a débuté avec les données 2019.

L'analyse comparative des SPANC

Il s'agit de venir compléter le projet par l'intégration de ce service d'assainissement, qui concerne plus de 3 millions d'habitants en France métropolitaine.

Les services publics d'assainissement non collectif sont des services publics particuliers, marqués par une forte relation avec les usagers, puisque les agents se déplacent à leurs domiciles, et contrôlent leurs installations privées. Il en résulte de fortes attentes, et donc une performance à mesurer sur trois axes :

- Connaissance du parc et missions sanitaires et environnementales du SPANC (conformité des installations) ;
- Niveau d'accompagnement des usagers ;
- Optimisation dans l'organisation des contrôles.

En complément de l'observatoire national, qui s'attache davantage à dresser une photographie du parc des installations d'ANC, l'analyse comparative FNCCR a l'ambition de constituer un véritable outil d'appréciation de la performance et de pilotage du service.

Données utilisées

Le présent rapport présente certaines des données recueillies pour l'exercice 2021.

A présent, il est possible, pour les collectivités ayant participé en 2019 ou en 2020, de réaliser un suivi pluriannuel de données, et donc de suivre l'évolution des performances de leurs services sur plusieurs années et de façon contextualisée (sous réserve néanmoins des spécificités de 2020, « année Covid »). La pérennisation de la démarche permet en outre d'améliorer la précision des variables et de s'assurer de la fiabilité des données collectées.

Toutes les données ont été fournies par les collectivités, qui en sont propriétaires. Elles ont été validées par la FNCCR qui a été amenée, à ce titre, à formuler un certain nombre d'observations résumées dans le présent rapport.

Les indicateurs présentés dans l'analyse comparative sont de deux types :

- 💧 indicateurs réglementaires devant figurer dans le rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics d'assainissement collectif (décret et arrêté modifiés du 2 mai 2007) ;
- 💧 indicateurs complémentaires retenus par les collectivités participant à la démarche d'analyse comparative, apportant des éclairages sur certains aspects non couverts par les indicateurs réglementaires.

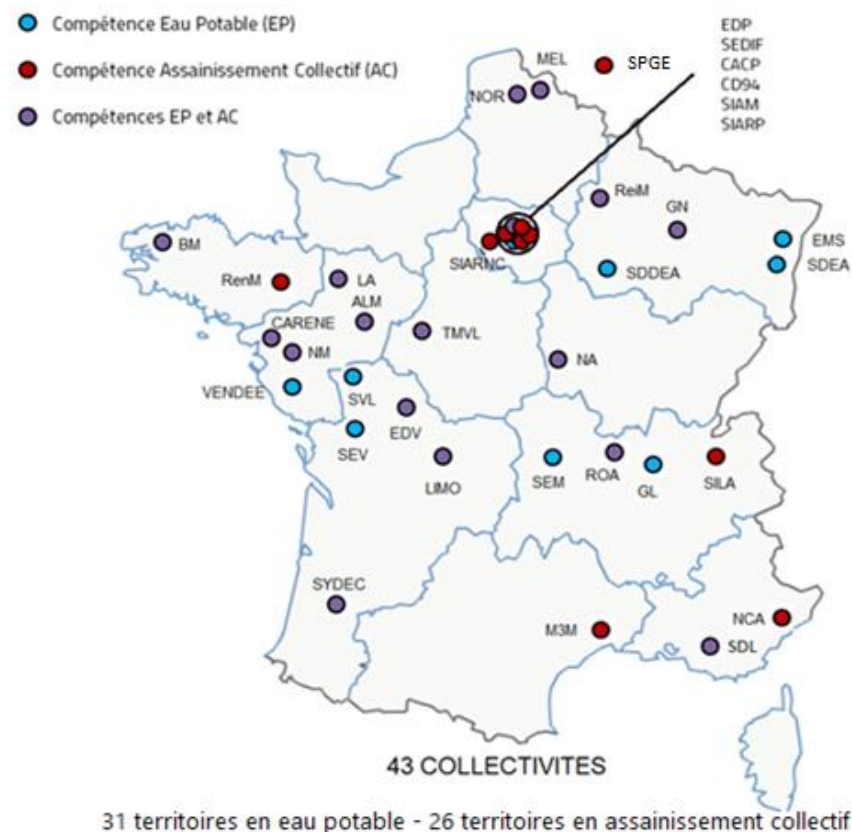


Collectivités participantes

Cette seconde édition de l'analyse comparative des services publics d'assainissement non collectif a regroupé 11 collectivités, représentant près de 140 000 installations d'ANC. Cela ne constitue pas un échantillon statistiquement représentatif des services d'assainissement non collectif français, mais donne néanmoins une image intéressante de ces services, à l'exception des plus petits.

Les caractéristiques des collectivités participantes sont en effet diverses, tant en ce qui concerne la taille (de la Métropole européenne de Lille au Syndicat Durance Lubéron) que la densité, l'organisation des contrôles et leur périodicité, ou encore l'appui ou non d'opérateurs privés.

ALM	Angers Loire Métropole
LA	Laval Agglomération
LM	Limoges Métropole
M3M	Montpellier Méditerranée Métropole
MEL	Métropole européenne de Lille
RA	Roannais Agglomération
RM	Rennes Métropole
SDDEA	Régie du Syndicat départemental des eaux de l'Aube (SDDEA)
SDEA	SDEA Alsace Moselle
SDL	Syndicat Durance Lubéron
Sydec	Syndicat d'équipement des communes des Landes





Informations de contexte

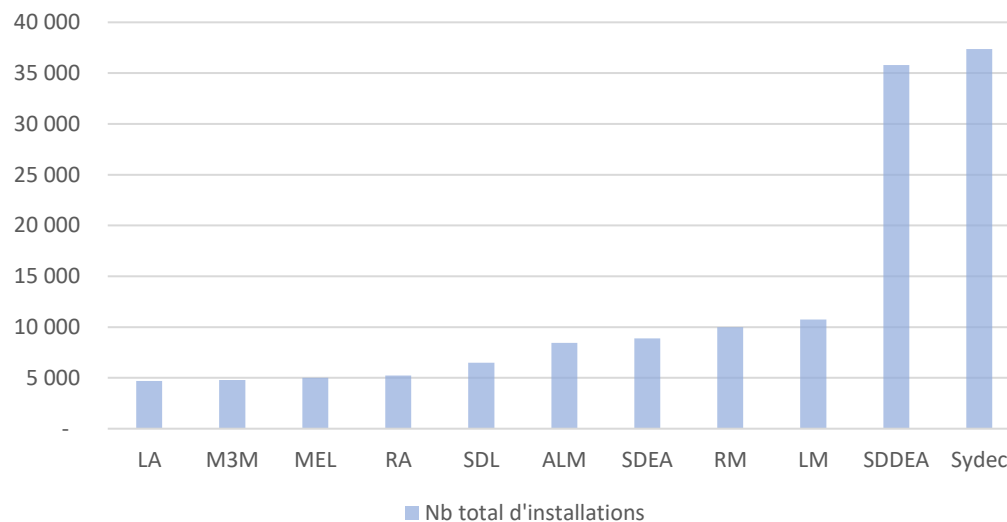
Taille du parc

Les services participant à l'analyse gèrent un parc allant de 4695 à 35808 installations. Cette large fourchette rend difficile l'interprétation et la comparaison de certains indicateurs :

- plusieurs indicateurs sont rapportés au nombre d'installations ou de contrôles effectués annuellement ; Les ratios indicateurs sont en effet plus sensibles à de faibles écarts lorsque l'on considère un parc restreint d'installations.
- En outre, le nombre d'installations a très certainement une incidence sur le niveau de priorité et donc des moyens affectés au SPANC.

Le groupe apparaît plus homogène que celui de la session 2020 : pas de participation de « très petit SPANC », densité des installations moins diversifiée (voir ci-dessous).

Parc des installations ANC





Date de création des services

En application de la réglementation nationale, les SPANC devaient être constitués au plus tard en 2006.

Certains SPANCs participants sont plus récents, mais c'est parce que c'est la date de création du SPANC intercommunal qui a été retenue.

Densité des installations sur le territoire

Les collectivités participantes ont une densité d'installations qui varie entre 2 installations /km² et 21 installations /km². Cette densité a une incidence sur l'organisation du service, et notamment sur le temps de trajet des agents.

Les collectivités ayant un territoire considéré comme « mixte » pour l'analyse comparative FNCCR, avec une zone périurbaine importante, ont généralement les densités d'installations les plus importantes (proportion du territoire en ANC relativement importante, et usagers malgré tout relativement proches).

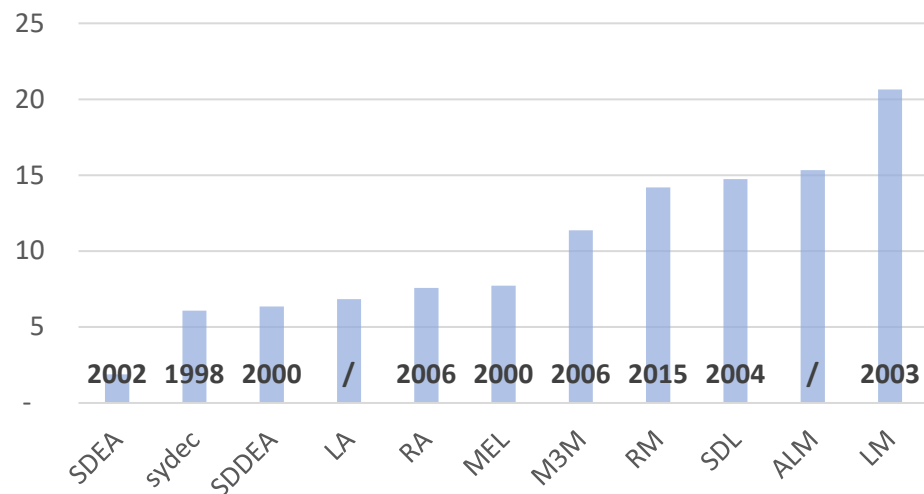
Les collectivités classées « rurales » ou « urbaines » pour l'analyse comparative FNCCR ont des densités plus faibles : territoire étalé et habitat diffus pour les collectivités rurales, territoire plus resserré mais nombre d'usagers relevant de l'ANC plus restreint pour les collectivités urbaines.

Ainsi, les groupes d'urbanisation, tels que définis dans l'analyse comparative FNCCR pour l'eau potable et l'assainissement collectif, ne semblent pas pertinents, car les caractéristiques des services ne dépendent pas des mêmes critères. Le travail et la gestion du SPANC sont a priori les mêmes en zone rurale, péri-urbaine ou urbaine, avec une influence de l'urbanisation limitée aux temps

de trajets (mais le caractère « diffus » de l'habitat peut être compensé par des embouteillages moindres).



Densité des installations ANC (nb /km2) et année de création du service



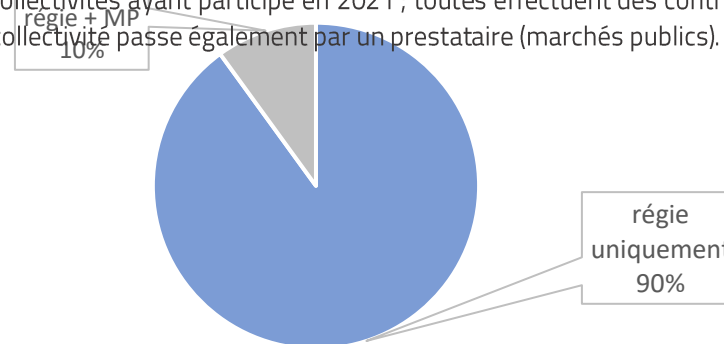
Modes de gestion

Dans le contexte de l'exploitation, on entend par :

- « gestion directe » : l'autorité organisatrice effectue les contrôles en interne ou via une régie (lien statutaire)
- « gestion contractualisée » : l'autorité organisatrice a confié les missions de contrôles à une entité externe via un contrat de DSP ou via un marché de prestation
- « gestion mixte » : les missions sont réparties entre l'autorité organisatrice (ou son opérateur public) et un ou plusieurs prestataires externes sur une base géographique, fonctionnelle ou autre.

Modes de gestion du SPANC

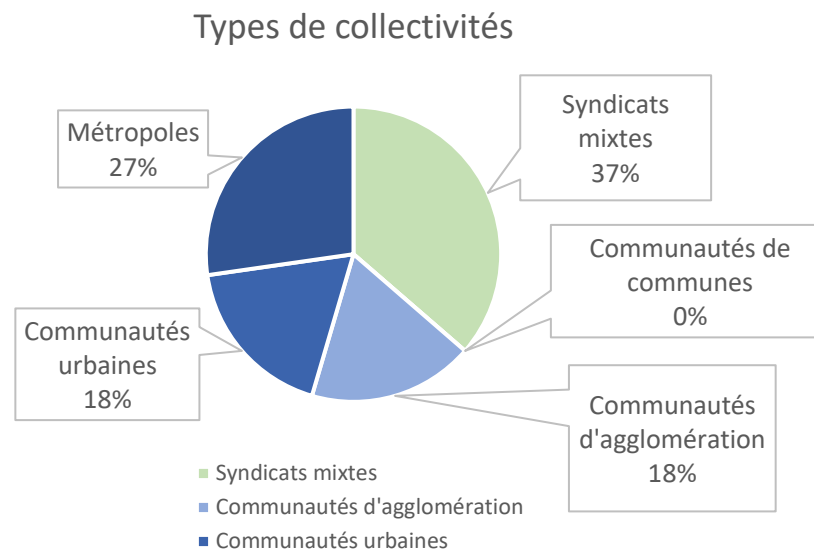
Sur les 11 collectivités ayant participé en 2021 ; toutes effectuent des contrôles en régie, 1 collectivité passe également par un prestataire (marchés publics).





Type de collectivités

Pour cette troisième édition, ont répondu à la fois des syndicats et des EPCI à fiscalité propre.





Participants : principales données contextuelles

Sigle	ALM	LA	LM	M3M	MEL	RA	RM	SDDEA	SDEA	SDL	Sydec
om	Angers Loire Métropole	Laval Agglomération	Limoges Métropole	Montpellier Méditerranée Métropole	Métropole européenne de Lille	Roannais Agglomération	Rennes Métropole	Régie du Syndicat départemental des eaux de l'Aube (SDDEA)	SDEA Alsace Moselle	Syndicat Durance Lubéron	Syndicat d'équipement des communes des Landes (Sydec)
Type de collectivité	Communauté urbaine	Communauté d'agglomération	Communauté urbaine	Métropole	Métropole	Communauté d'agglomération	Métropole	Syndicat mixte	Syndicat mixte	Syndicat mixte	Syndicat mixte
Gestion du SPANC	Régie	Régie + MP	Régie	Régie	Régie	Régie	Régie	Régie	Régie	Régie	Régie
Population totale INSEE	309201	117000	211002	488922	1174273	91 750	466 866	35 844	483 211	46 972	0
Nombre de communes	29	34	20	31	95	40	43	46	384	21	0
Nombre d'installations	8 438	4 695	10 752	4 800	5 010	5 223	10 000	35 808	8 900	6 500	37387
Densité des installations ANC	15	7	21	11	8	8	14	6	2	15	6
Année de création du service	/	/	2003	2006	2000	2006	2015	2000	2002	2004	1998



Partie 1 – Activités de contrôle

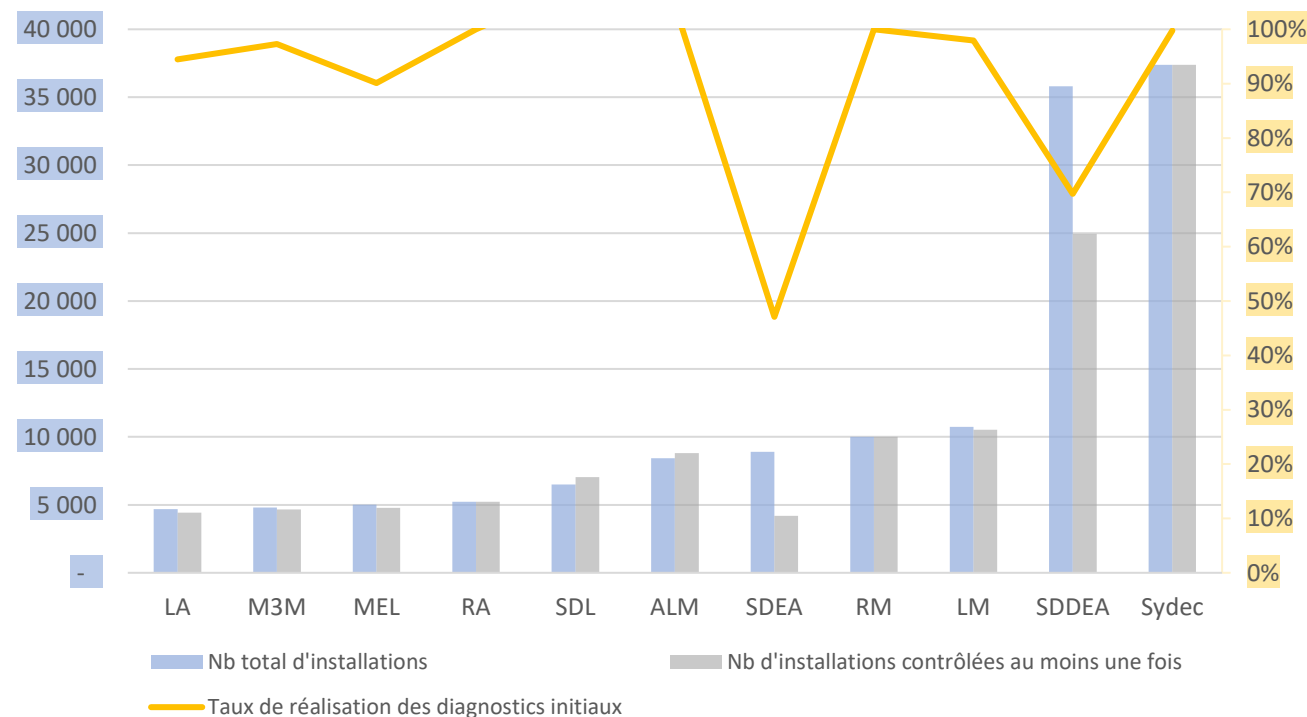
1. Connaissance du parc
2. Activité de l'année 2021



1. Connaissance du parc

Taux de réalisation des diagnostics initiaux

Parc des installations ANC



Taux de réalisation des diagnostics initiaux		
IP.ANC1	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	98,0%	88,5%

* pondérée par le nombre total d'installations

Éléments de définition

Indicateur FNCCR

IP.ANC1: Nombre d'installations contrôlées au moins une fois par le SPANC / Parc total (connu ou estimé)

Le « parc » des installations d'ANC, connu ou estimé, correspond à l'ensemble des installations situées sur le territoire, qu'elles se trouvent en zone d'assainissement collectif ou non collectif.

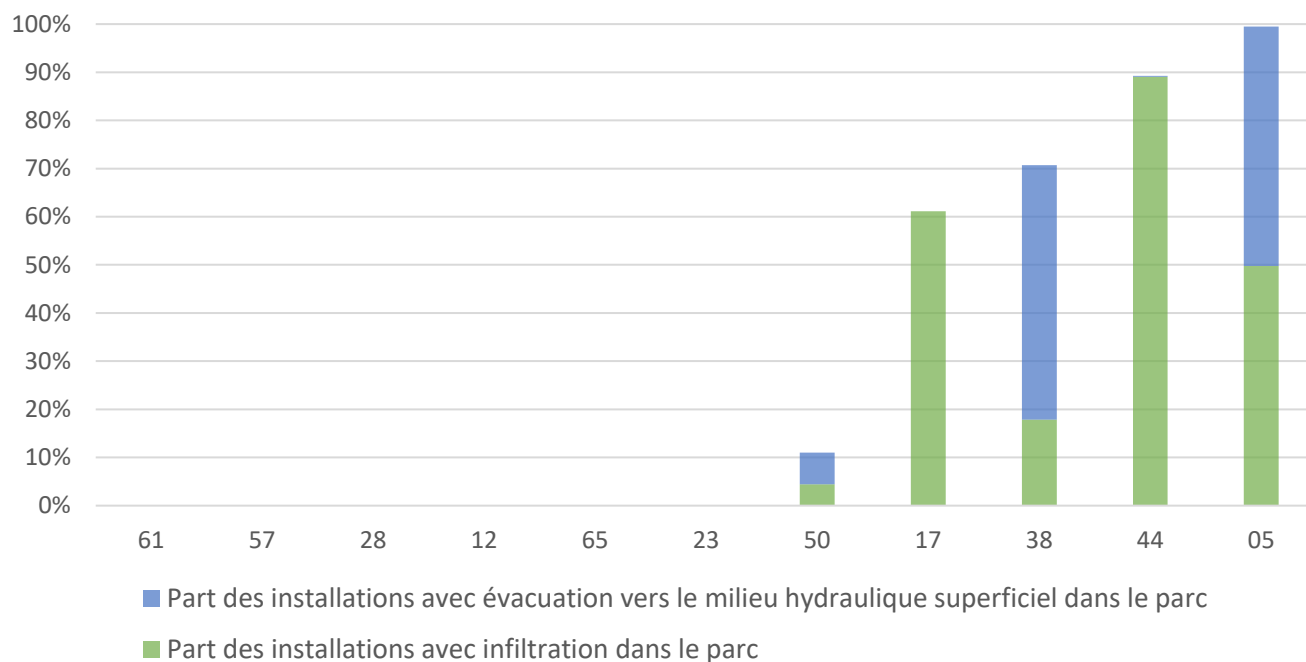
Parmi les participants à cette troisième session, des syndicats ruraux de grande taille représentent chacun 25% des installations. Les autres participants ont des parcs relativement similaires en termes de nombre d'installations (entre 5 et 10 000).

En application de la réglementation, l'ensemble des installations d'ANC devaient avoir été contrôlé au moins une fois à la date du 31 décembre 2012. Parmi les participants à l'analyse comparative FNCCR, le taux de réalisation de ces diagnostics initiaux s'échelonne principalement entre 90% et 100% (une seule collectivité présente un taux légèrement inférieur à 50%). L'intégration tardive de communes isolées, dont certaines n'avaient pas encore de SPANC à la date du transfert de la compétence ANC à une intercommunalité, peut expliquer des taux un peu faibles. A l'inverse, certains participants ont renseigné le nombre de contrôles effectués depuis la création du SPANC, et comme certaines installations ont été vues plusieurs fois, le taux de réalisation des diagnostics initiaux peut apparaître artificiellement supérieur à 100%. Ces chiffres seront à affiner pour la prochaine session.



Types d'évacuation

Connaissance du parc en termes de type d'évacuation (% parc total)



Connaissance du parc en termes d'évacuation		
IP.ANC12	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	0%	39%

% d'installations avec infiltration		
ICANC4	Méd.	Moy.*
(6 valeurs)	34%	25%

% d'installations avec rejet au milieu		
ICANC5	Méd.	Moy.*
(6 valeurs)	3%	18%

* pondérées par le nb total d'installations

Eléments de définition

Indicateurs FNCCR

IPANC12 : Connaissance du parc en termes de type d'évacuation : (Nb d'installations avec infiltration + Nb d'installations avec rejet au milieu hydraulique superficiel) / parc total

ICANC4 : % d'installations avec infiltration

ICANC5 : % d'installations avec rejet au milieu hydraulique superficiel

SUR le parc total (décorrélé des contrôles effectués dans l'année)

Ce graphique apporte une double information :

- A la fois sur les taux de connaissance du parc en matière de type d'évacuation,
- Et sur le parc des collectivités qui ont répondu.

Nous notons deux groupes distincts : ceux qui connaissent bien leur parc, et ceux qui ne le connaissent pas (ou ne sont pas en mesure d'extraire et de traiter l'information correspondante).

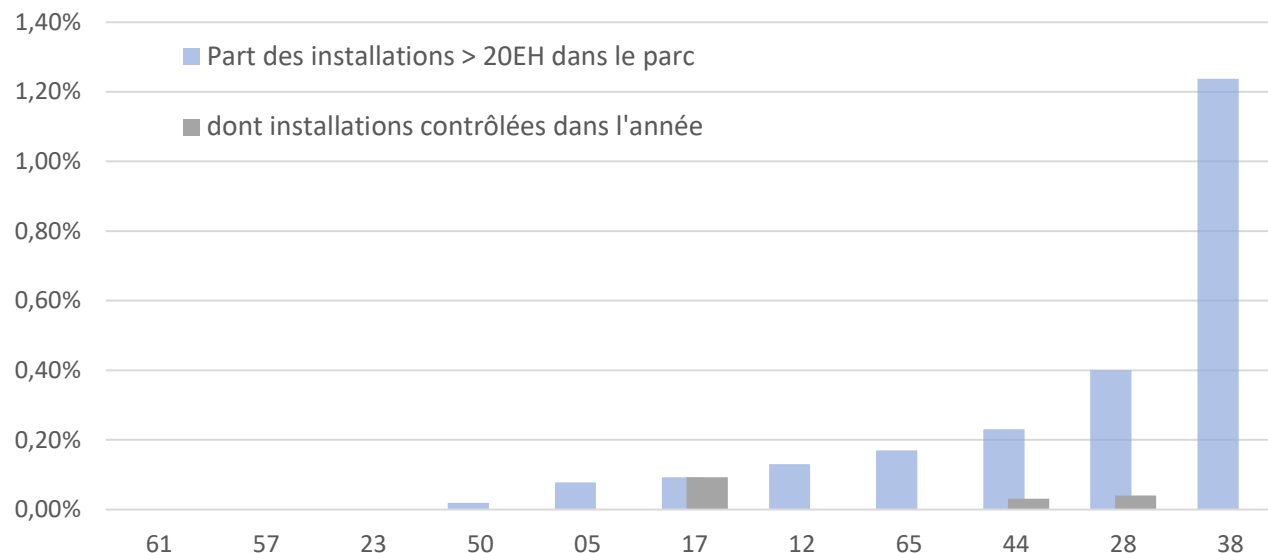
Lors de la réunion de restitution orale de la première session, il a été indiqué par plusieurs participants des difficultés d'extractions du logiciel (ou une extraction à l'instant T uniquement).

En ce qui concerne le type d'évacuation mis en œuvre, il est difficile de tirer des conclusions au vu de la faible participation. Soulignons néanmoins que selon la réglementation ([arrêté « prescriptions techniques » du 7 septembre 2009](#)), l'infiltration devrait être privilégiée par rapport aux rejets dans le milieu hydraulique superficiel.



Installations supérieures à 20EH

Installations supérieures à 20EH (% du parc) et contrôles dans l'année



Éléments de définition

Indicateurs FNCCR

IC.ANC3 : Nombre d'installations de taille > à 20 EH, domestiques et assimilées / parc total

VC602stat : Nombre d'installations de taille > à 20 EH, domestiques et assimilées CONTRÔLÉES dans l'année N / Nombre d'installations de taille > à 20 EH, domestiques et assimilées

% d'installations sup. à 20EH		
IC.ANC3	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	0,09%	0,13%

* pondérées par le nb total d'installations

% d'installations sup. à 20EH contrôlées dans l'année		
ICANC3.1	Méd.	Moy.*
(8 valeurs)	0,00%	9,09%

* pondérées par le nb d'installations sup. à 20EH

Les installations destinées à traiter les eaux usées de capacité supérieure à 20 équivalents-habitants (EH) représentent 0,13% du parc en moyenne parmi les services participants (médiane à 0.1%), contre 1% au niveau national, selon les données 2020 de l'observatoire national des SPEA.

60% des services collaborent avec la police de l'eau en ce qui concerne ces « grosses installations ».

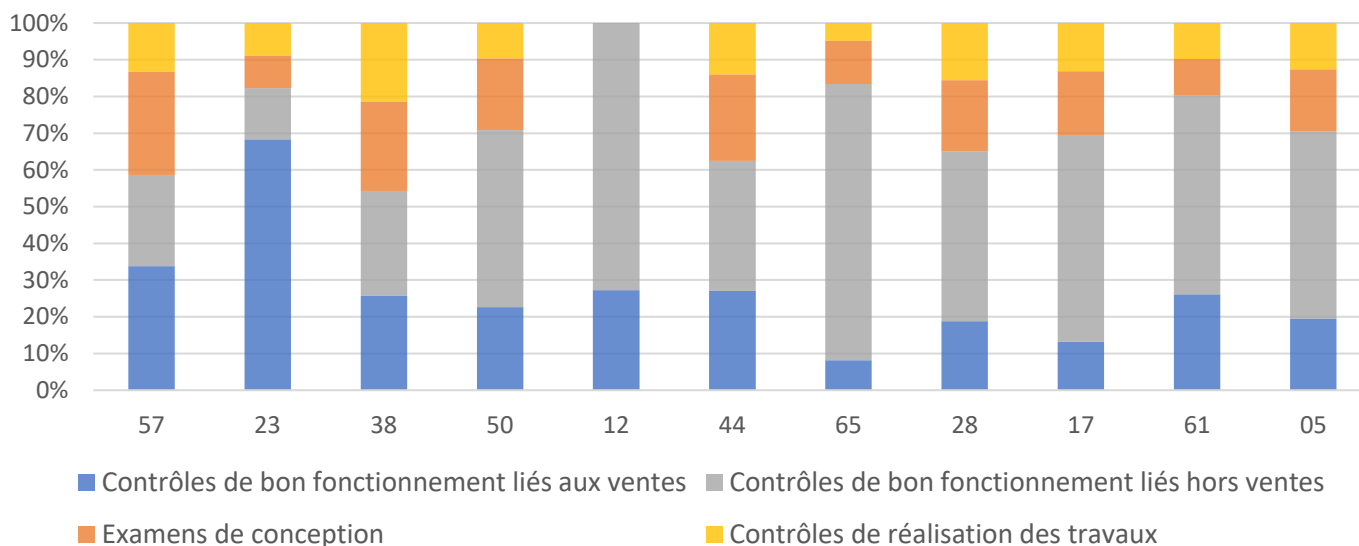
On constate que la surveillance annuelle concerne généralement moins de 10% du parc (des installations de plus de 20EH), ce qui ferait une fréquence moyenne de contrôle supérieure à 10 ans (fréquence qui semble relativement faible). Notons que 50% des services indiquent étudier régulièrement les cahiers de vie transmis par les propriétaires ou gestionnaires de ces installations (contrôles « administratifs »).

Plusieurs services ont un taux de contrôle de ces « grosses » installations d'ANC plus important que pour les installations de taille inférieure. Néanmoins, la taille plus restreinte du parc peut favoriser les pics annuels.



Activité de l'année 2021

Répartition des contrôles effectués en 2021



Proportion de CBF liés aux ventes dans l'année

IP.ANC5.1	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	23%	22%

Proportion de CBF hors ventes dans l'année

IP.ANC5.2	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	48%	52%

Proportion d'examen de conception dans l'année

IP.ANC5.3	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	17%	15%

Proportion de contrôle de réalisation dans l'année

IP.ANC5.4	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	13%	12%

* pondérées par le nb total de contrôles effectués dans

Éléments de définition

Indicateurs FNCCR

IP.ANC5.1: Proportion de contrôles de bon fonctionnement sur année N liés aux ventes

IP.ANC5.2: Proportion de contrôles de bon fonctionnement (dont diagnostic initial) sur année N hors ventes

IP.ANC5.3: Proportion de contrôles de conception sur année N

IP.ANC5.4: Proportion de contrôles de réalisation sur année N

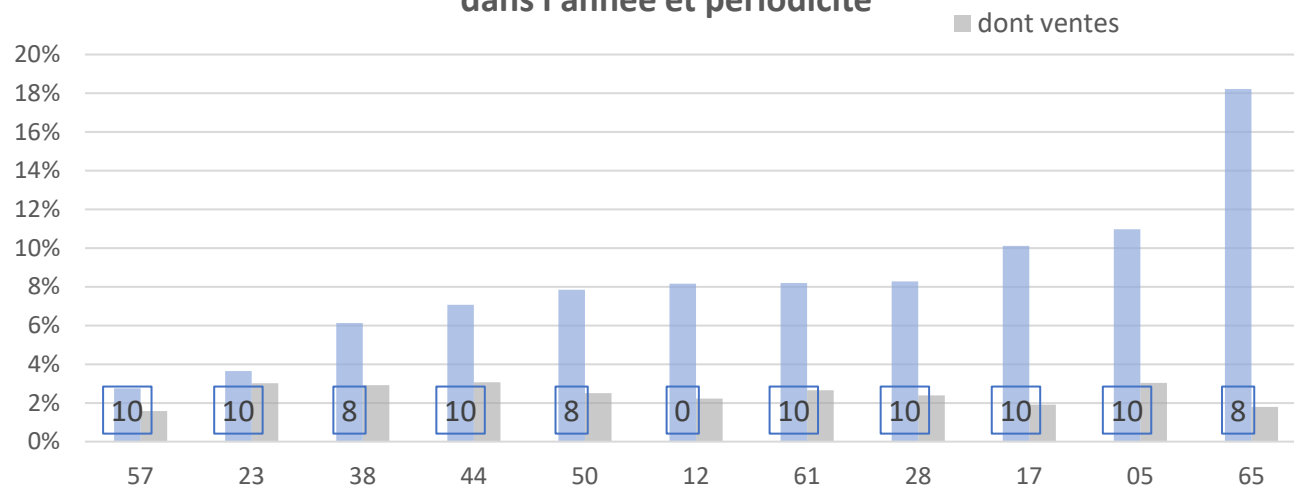
Les différents types de contrôles effectués par les services en 2021 sont représentés ici selon leur poids relatif, ramené à l'ensemble des contrôles. Il apparaît que la plus grosse activité des SPANC est bien liée aux contrôles de bon fonctionnement, qui représentent (y compris les contrôles déclenchés à l'occasion des ventes) plus de 60% des contrôles effectués pour 80% des services.

Au sein des contrôles de bon fonctionnement, on peut distinguer ceux qui sont liés aux ventes immobilières, et donc déclenchés par une demande des propriétaires et des notaires, qui doivent joindre un rapport de visite du SPANC de moins de 3 ans au dossier de diagnostics techniques. Ces contrôles sont « contraints », non décidés par le service. Les taux de contrôles liés aux ventes dépendent à la fois du dynamisme immobilier du secteur et à la fréquence des contrôles (en effet, plus la périodicité est longue, plus il y a de chance qu'un nouveau rapport soit nécessaire en cas de vente).

Pour certaines collectivités, il y a significativement plus d'examens de conception que de contrôles de réalisation des travaux, ce qui indique a priori un taux de transformation des projets en travaux effectivement réalisés relativement faible. Un décalage de plusieurs mois entre les opérations de conception et de réalisation est néanmoins normal.



Taux d'installations contrôlées (bon fonctionnement) dans l'année et périodicité

Taux d'installations contrôlées (bon fonctionnement; en % du parc)
dans l'année et périodicité

Eléments de définition

Indicateurs FNCCR

IP.ANC2: Nombre d'installations d'ANC contrôlées dans l'année N (contrôle de bon fonctionnement) / Nombre total d'installations

IP.ANC2.2: Nombre d'installations d'ANC contrôlées dans l'année N (contrôles liés aux ventes) / Nombre total d'installations

VP.323: Périodicité des contrôles de bon fonctionnement

Taux de contrôles de BF dans l'année		
IPANC2	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	8,2%	8,8%

* pondérée par le nb total d'installations

Proportion de contrôles de BF liés aux ventes		
IPANC2.1	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	32%	30%

* pondérée par le nb de CBF réalisés dans l'année

Périodicité des CBF (années)		
VP323	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	10,0	8,5

En 2021, les services participant à l'analyse ont contrôlé entre 3% et 18% de leur parc au titre des contrôles périodiques de bon fonctionnement.

Les périodicités votées par les collectivités (nombre dans le rectangle en bas du graphique) s'échelonnent entre 8 ans et 10 ans. La moyenne et la médiane s'établissent respectivement à 8,5 ans et 10 ans. Nous sommes donc sur des périodicités de contrôles particulièrement longues, ce qui explique également la forte proportion de contrôles liés aux ventes.

Le taux d'installations contrôlées par an est à comparer avec la périodicité, mais *a priori* en dessous de 8%, s'il n'y a pas de variation interannuelle notable, il ne sera pas possible de respecter le délai légal de 10 ans maximum entre chaque contrôle. Ce taux se situe légèrement en dessous de 10%, car les contrôles du neuf ne sont pas pris en compte ici, et doivent donc s'ajouter aux contrôles périodiques et aux contrôles liés aux ventes.

Ainsi, concrètement, les collectivités qui ont une périodicité de contrôle fixée à 10 ans devraient présenter un taux de contrôle proche de 10%, ce qui n'est pas toujours le cas. Cela peut s'expliquer :

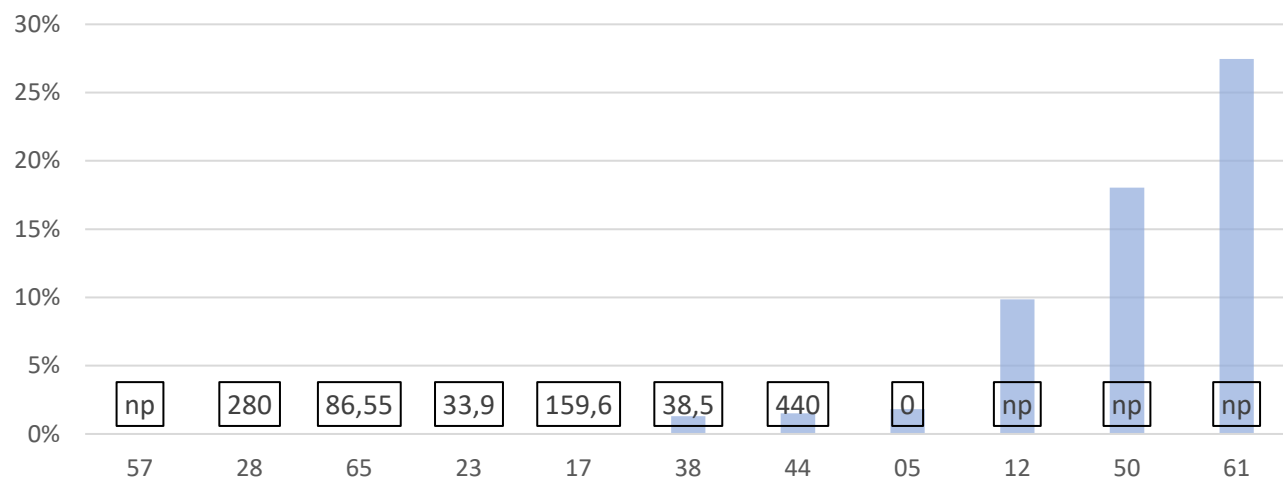
- Soit par le fait que certains contrôles ne sont pas comptabilisés (contrôles du neuf) ;
- Soit par un manque de moyens humains ne permettant pas de répondre à l'objectif ; cela peut être le cas de territoires où le parc est particulièrement important au regard des effectifs du service.

Trois collectivités prévoient un contrôle rapproché (= une périodicité réduite à 4 ans) pour les installations soumises à obligation de travaux dans ce délai : collectivités n° 17, n° 44 et n° 50.



Contrôles de bon fonctionnement – Refus 2021

Taux de refus de contrôles (% CBF effectués dans l'année) et montant de la pénalité (€)



Éléments de définition

Indicateurs FNCCR

IP.ANC11 : Nombre de refus de contrôle dans l'année N / Nombre de contrôles de bon fonctionnement effectués dans l'année N

VC702 : Montant de la pénalité

Les collectivités participantes sont confrontées à des refus de contrôles de manière très diverse :

- Aucun refus enregistré pour 50% des services,
- Moins de 5% de refus pour 25% des services,
- 10% de refus ou plus pour 25% des services.

Ces chiffres sont bien supérieurs aux données 2020 (mais les participants ne sont pas tous identiques).

Les chiffres en bas du graphique indiquent les montants des pénalités financières, qui doivent être exigées des propriétaires en cas de refus de contrôle (articles L1331-8 et L1331-11 du CSP). Le montant de cette pénalité financière varie fortement ; l'adoption de la loi Climat du 24 août 2021 permet de majorer encore plus fortement cette pénalité par délibération de la collectivité.

En 2021, il semble y avoir une corrélation entre le fait de facturer ces pénalités (et leur montant) et le taux de refus : les 3 collectivités se voyant opposer le plus de refus de contrôles ne semblent pas réclamer de pénalité. Ce n'était pas le cas en 2020, il faudrait donc davantage de données pour effectuer une réelle analyse.

% de refus de contrôles		
IPANC11	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	1%	9%

Montant de la pénalité financière		
VC.702	Méd.	Moy.*
(7 valeurs)	87 €	88 €

* pondérées par le nb de CBF réalisés dans l'année



Partie 2 : Service aux usagers

Délai de transmission du rapport

Indice de rapport à l'utilisateur à l'occasion des contrôles

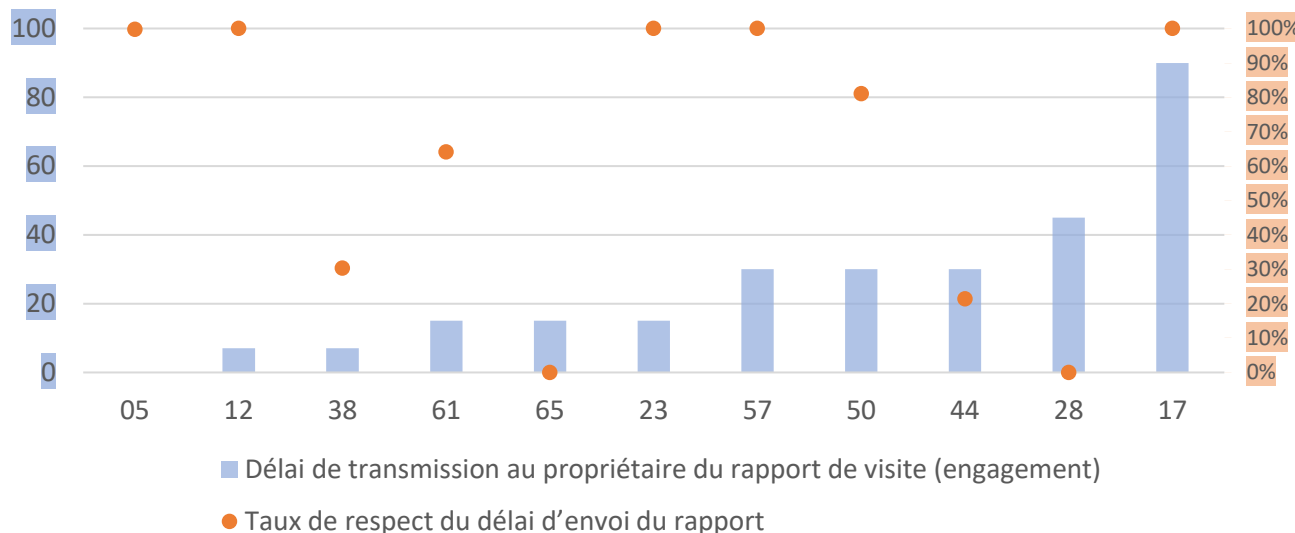
Indice de rapport à l'utilisateur hors contrôles

Réclamations



Délai de transmission du rapport

Engagement en termes de délai de transmission du rapport (jours)
et taux de respect (% des contrôles)



Engagement - délai de transmission des rapports (jrs)

VUS103	Méd.	Moy.
(10 valeurs)	22,5	28

Taux de respect du délai de transmission

IPUS2	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	81%	113%

* pondérée par le nb de contrôles effectués dans l'année

Éléments de définition

Indicateurs FNCCR

VUS103: Engagement de délai de transmission du rapport (en jours après la visite)

IP_US2: Nombre de rapports envoyés dans les délais / nombre de contrôles effectués dans l'année

L'ensemble des SPANC participant à l'analyse s'engagent à transmettre les rapports dans un délai défini soit dans le règlement de service, soit dans un autre document. Les textes nationaux n'exigent pas de délai pour l'envoi des rapports, mais leur transmission dans un « délai raisonnable » (inférieur à un mois) constitue une bonne pratique.

Le délai d'engagement moyen est de 28 jours suivant la visite du SPANC. Ces délais s'échelonnent entre 7 jours et 90 jours.

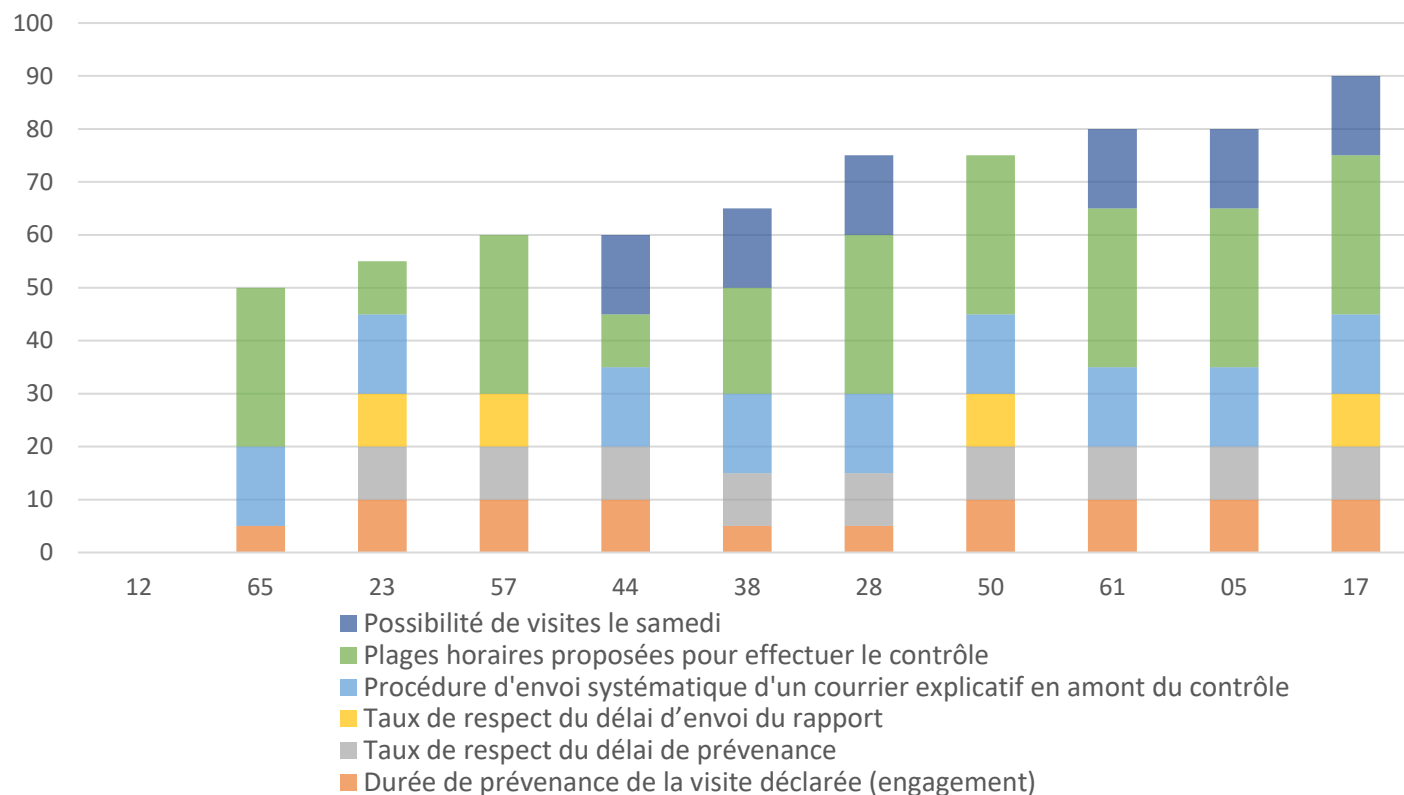
La donnée permettant de calculer le taux de respect de ce délai d'engagement est connue par 80% des services (qui sont donc en mesure de calculer le délai d'envoi des rapports).

Mais l'engagement et le délai ne concerne parfois qu'une partie des contrôles. Par exemple la collectivité n° 38 ne s'engage que sur les contrôles de conception, alors que l'indicateur FNCCR prend en compte l'ensemble des contrôles ; si l'on ne regarde que ces derniers, le délai est tenu à 96%.

Un meilleur suivi des délais de transmission du rapport pourrait constituer une piste d'amélioration du service rendu aux usagers par les SPANC, de même qu'une diminution de l'engagement en termes de délai (et de son respect).



Indice de rapport à l'utilisateur à l'occasion des contrôles



Indice de rapport à l'utilisateur à l'occasion des contrôles		
IPUS3	Méd.	Moy.
(11 valeurs)	75	71,3636

Éléments de définition

Indicateur FNCCR

IP_US3 : Indice de relation à l'utilisateur
à l'occasion des contrôles

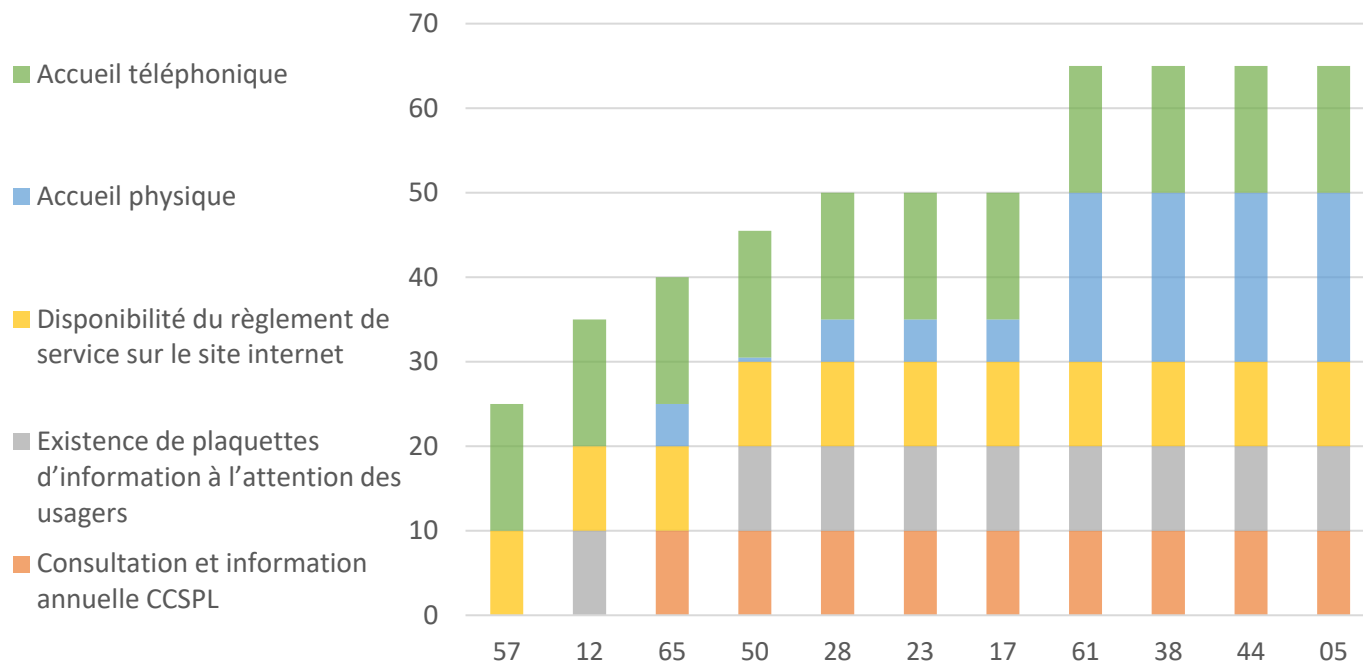
La FNCCR propose de créer un indice « Rapport à l'utilisateur à l'occasion des contrôles », sur 100 points, avec pour objet de mettre en évidence l'adaptation du service et sa disponibilité au regard des contraintes des usagers.

Pour obtenir le maximum de points :

- Durée de prévenance de la visite déclarée (engagement) supérieure à 15 jours
- Taux de respect du délai de prévenance supérieur à 80%
- Taux de respect du délai d'envoi du rapport supérieur à 80%
- Procédure d'envoi systématique d'un courrier explicatif en amont du contrôle, mentionnant le règlement de service et les tarifs
- Plages horaires proposées pour effectuer le contrôle (en horaire fixe)
- Possibilité de contrôles le samedi, ou en horaires décalés
- Souplesse et possibilité de déplacer un rendez-vous



Indice de relation à l'utilisateur hors contrôles



Indice de rapport à l'utilisateur hors contrôles		
IPUS4	Méd.	Moy.
(11 valeurs)	50	51

Éléments de définition

Indicateur FNCCR

IP_US4: Indice rapport à l'utilisateur hors contrôles

La FNCCR propose de créer un indice « Rapport à l'utilisateur hors contrôles » :

- Consultation et information annuelle CCSPL (10pts)
- Existence de plaquettes d'information à l'attention des usagers (10pts)
- Disponibilité du règlement de service sur le site internet (10pts)
- Accueil physique : 4-5 jrs/sem (20pts), moins d'une journée (5 points) ; entre les 2 : 10 pts ; pas d'accueil physique (0 pts)
- Accueil téléphonique : 5 jrs/ sem, toute la journée (15 pts), 3 à 4 jrs/sem, toute la journée (10pts), demi-journée ponctuelle (5 pts)

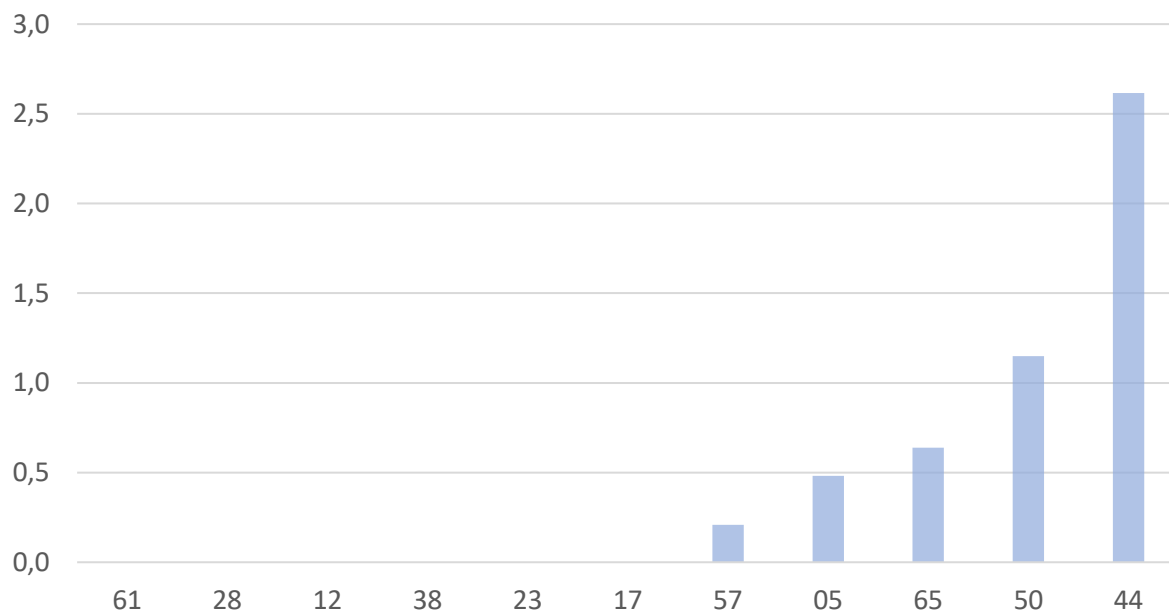
Le score maximal de cet indice, 65 points, est atteint pour 4 services sur 11, et l'ensemble des services atteignent un score élevé. La moyenne est de 49 points et la médiane à 50 points.

Les différences sont notamment dues aux plages d'accueil physique des usagers, et dans une moindre mesure à la consultation annuelle de la CCSPL et à l'existence de plaquettes de communication.



Réclamations

Taux de réclamations sur l'année 2021 (pour 1000 installations)



Taux de réclamations écrites (ANC)		
IPUS5	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	0,00	0,33

* pondérée par le nb total d'installations

Taux de réclamations (AC)		
P258	Méd.	Moy.**
(24 valeurs)	0,5	2,1

Taux de réclamations (AEP)		
P155	Méd.	Moy.**
(21 valeurs)	1,06	1,01

** pondérées par le nb d'abonnés

Éléments de définition

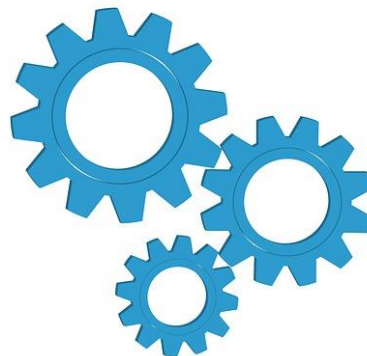
Indicateur FNCCR

IP_US5 : nombre de réclamations écrites / 1000 installations

Contrairement à la session 2020 pour laquelle, 8 services sur 10 avaient comptabilisé au moins une réclamation, 50% des services participant en 2021 n'ont enregistré aucune réclamation. Contrairement à l'eau potable et à l'assainissement, le taux de réclamation n'est pas un indicateur réglementaire pour l'ANC, ce qui peut expliquer que le nombre de réclamations soit moins suivi.

Il en résulte que la médiane est très faible, de même que la moyenne.

Il est envisagé d'ajouter un suivi des réclamations orales, mais celui-ci risque d'être encore plus parcellaire et différent selon les structures, car en ANC ces réclamations orales peuvent intervenir lors des visites sur site, et la problématique de leur comptabilisation est plus forte encore qu'en eau potable ou assainissement collectif (comment classer les réclamations en tant que telles ou simple « mauvaise humeur »...).

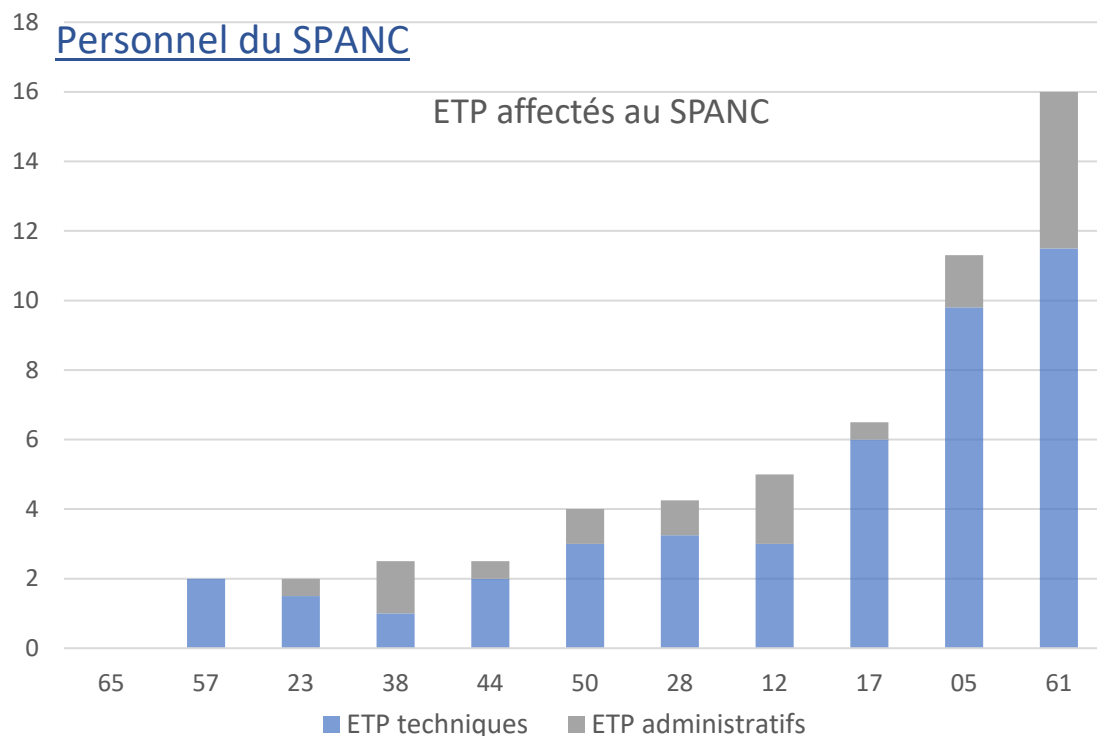


Partie 3 – Organisation du service

Personnel du SPANC

Temps estimé d'un contrôle

Indice de gestion des données



Éléments de définition

Indicateurs FNCCR

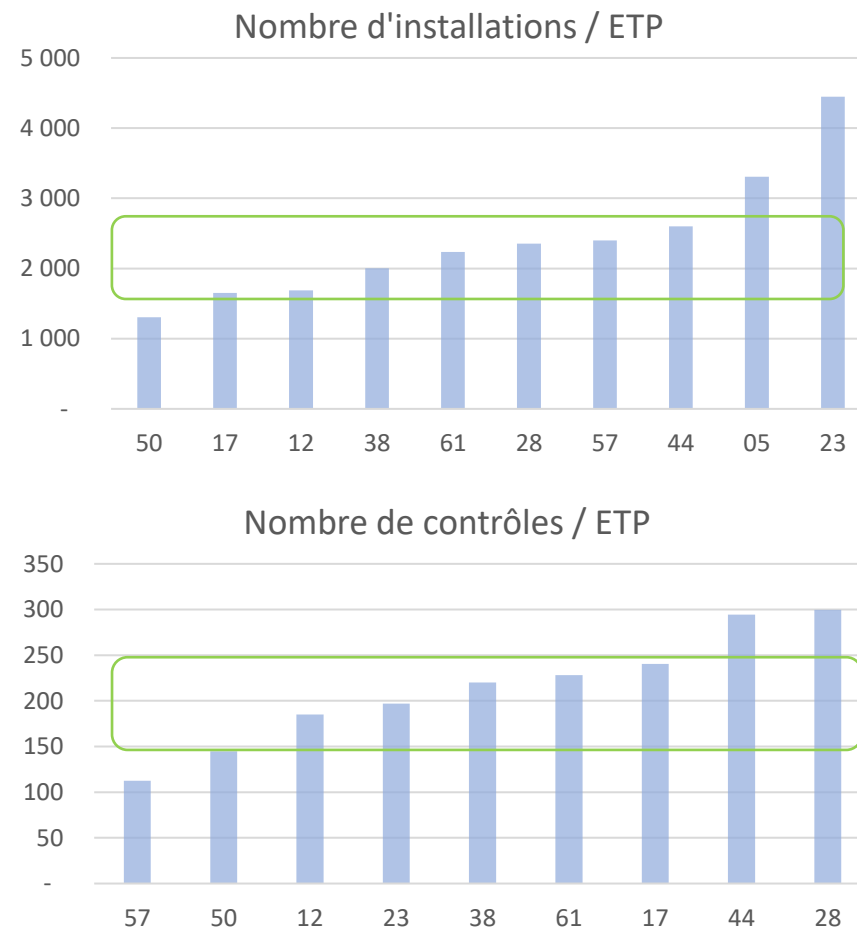
VOS300 : Nombre d'ETP total

VOS301 : dont ETP techniques

VOS302 : dont ETP administratifs

IP_OS100 : Nombre d'installations par ETP

IP_OS101 : Nombre de contrôles par ETP



Les SPANC participant à l'analyse emploient entre moins d'un ETP et 16 ETP, en lien évidemment avec la taille du parc et le nombre d'installations contrôlées chaque année.

Les ETP administratifs représentent entre 30% et 8% des ETP du SPANC, selon l'organisation retenue.

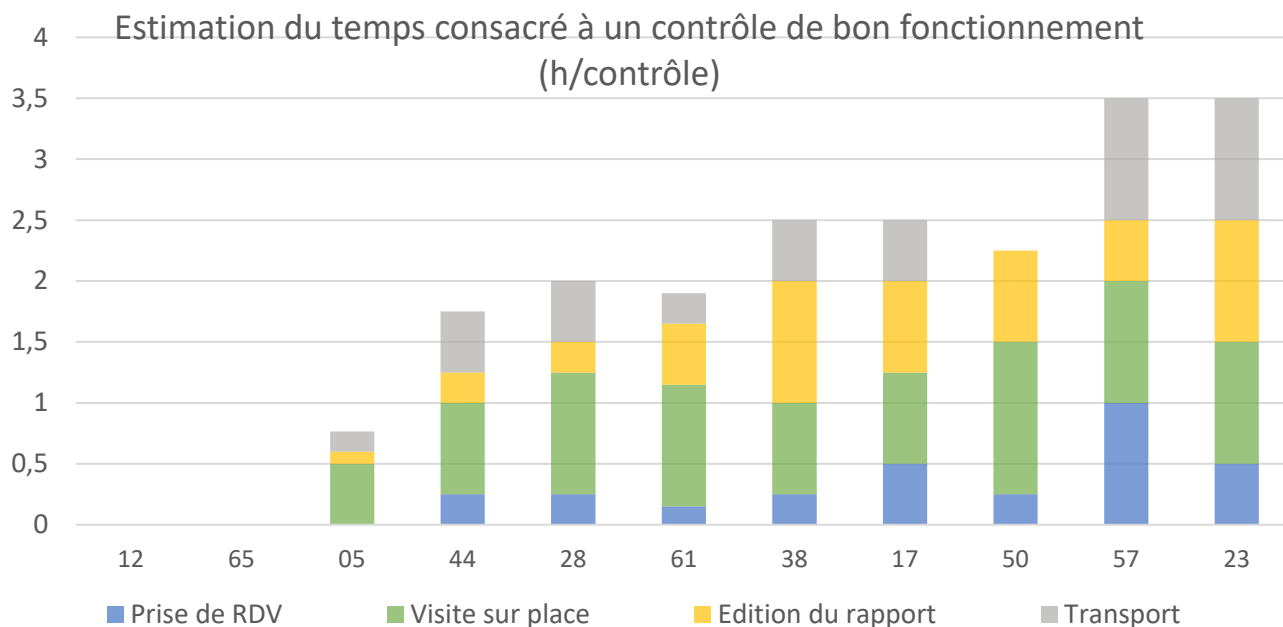
Chaque ETP a en charge un nombre d'installations situé entre 1300 et 4500 installations, avec une majorité des services comptant un ETP pour 1500 à 2500 installations.

En termes de nombre de contrôles effectués, on comptabilise environ 110 à 300 contrôles par an et par ETP.

Notons que sur les parcs particulièrement réduits, il peut être difficile de quantifier le temps de travail réellement affecté au SPANC, et le temps affecté aux missions réglementaires de type urbanisme ou RPQS tendent à prendre une part importante, de même que le temps de trajet pour effectuer les contrôles.



Temps estimé d'un contrôle



Eléments de définition

Indicateurs FNCCR

VOS400 : Durée totale du contrôle (hors temps de trajet)

VOS401 : dont prise de rendez-vous

VOS402 : dont visite sur place

VOS403 : dont édition du rapport

VOS404 : + transport

Temps estimé de réalisation d'un CBF (hors transport)

VOS400	Méd.	Moy.*
(9 valeurs)	2,0 h	1,3 h

Durée estimée de la prise de rendez-vous

VOS401	Méd.	Moy.*
(9 valeurs)	0,3 h	0,2 h

Durée estimée de la visite sur place

VOS402	Méd.	Moy.*
(9 valeurs)	1,0 h	0,8 h

Durée estimée de l'édition du rapport

VOS403	Méd.	Moy.*
(9 valeurs)	0,0 h	0,4 h

Temps de transport estimé

VOS404	Méd.	Moy.*
(8 valeurs)	0,0 h	0,3 h

* pondérées par le nb de CBF

Il s'agit ici de présenter l'estimation du temps consacré à un contrôle de bon fonctionnement (hors vente). Chaque service a proposé une estimation de la durée de la visite sur place, de l'édition du rapport, et du transport.

De manière générale, les résultats apparaissent en cohérence avec les graphiques précédents. On peut retenir comme référence une durée de contrôle située entre une heure trente et deux heures trente, hors temps de trajet et temps lié à la facturation (qui peut être réalisé par un autre service voire par une entité externe).

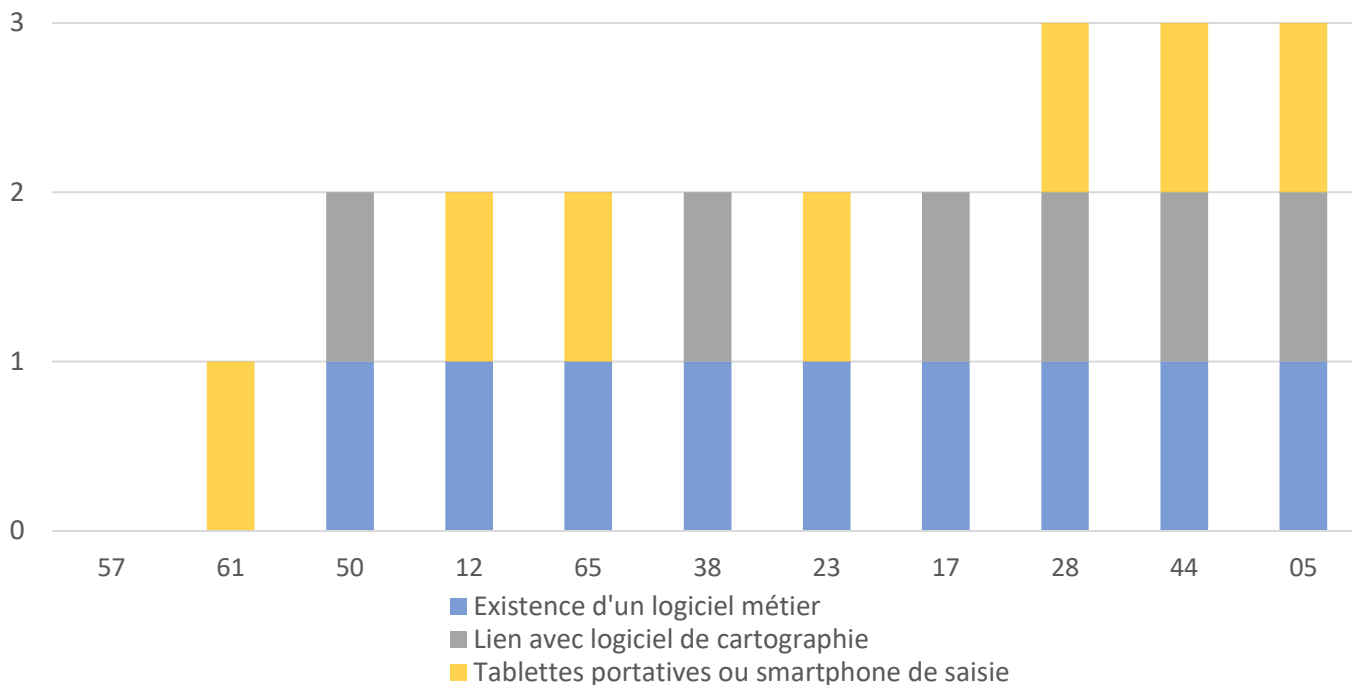
Le reste du temps est consacré à la planification, la rédaction du RPQS, aux réunions d'informations, au lien avec les services d'urbanisme et les notaires...

A noter que le temps de transport n'est pas nécessairement lié à la distance parcourue : les temps de trajet peuvent être bien plus longs en zone périurbaine qu'en zone rurale au regard des km parcourus. En outre, certaines collectivités peuvent s'organiser de manière à avoir des temps de trajet très courts, grâce à une densité élevée des installations, et à une planification des contrôles optimisée.

Notons également, dans le temps d'édition du rapport, l'impact de la double saisie, pour les services dont les agents ne sont pas équipés de tablettes permettant de renseigner le rapport directement lors de la visite.



Indice de gestion des données



Indice de gestion des données		
POS6	Méd.	Moy.
(11 valeurs)	2	2

Éléments de définition

Indicateur FNCCR

POS6 : Indice de gestion des données

1 point pour chaque « oui » :

- Existence d'un logiciel métier
- Lien avec logiciel de cartographie
- Tablettes portatives ou smartphones à disposition des contrôleurs du SPANC.

Quels outils sont utilisés par les collectivités pour gérer leurs SPANC ?

L'utilisation de ces outils expliquent-ils les différences de temps passé sur les contrôles ?

La quasi-totalité des services utilisent des logiciels de gestion des données, qui sont liés à un logiciel de cartographie (SIG) pour 50% des services.

Les agents sont équipés de tablettes portatives ou de smartphones permettant de renseigner les données relatives à l'installation directement lors du contrôle pour 7 collectivités sur 10.

Les 1^{ers} constats ne montrent pas de corrélation entre les services bien équipés et le temps consacré aux contrôles. Bien que ces outils facilitent la réalisation des contrôles et l'édition des rapports, le temps à y consacrer semble en bonne partie incompressible.



Partie 4 – Aspects économiques & financiers

Section d'exploitation : dépenses et recettes par installation

Section d'exploitation : dépenses et recettes par contrôle

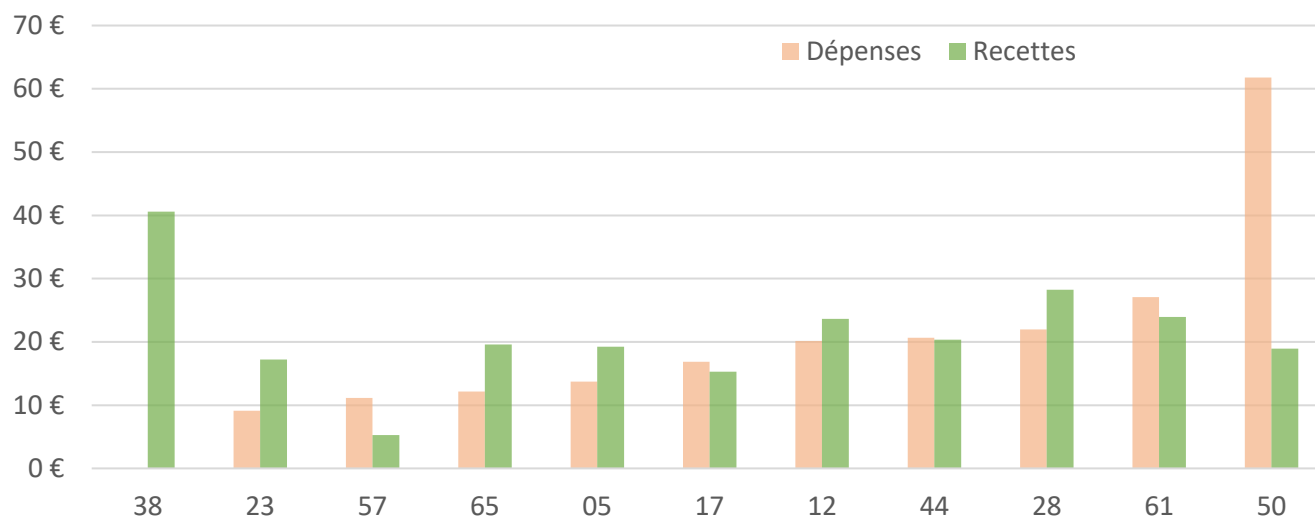
Montant des redevances : contrôles de bon fonctionnement

Montant des redevances : contrôles du neuf



Section d'exploitation : dépenses et recettes par installation

Dépenses et recettes d'exploitation (€/installation)



Éléments de définition

Indicateurs FNCCR

BR1 : Montant des dépenses d'exploitation du budget ANC (ou partie ANC du budget assainissement) / Estimation du nombre d'installations ANC sur le territoire du SPANC (Installations domestiques et assimilées, contrôlées ou encore non contrôlées)

BR3 : Montant total des recettes d'exploitation du budget ANC (ou partie ANC du budget assainissement) / Estimation du nombre d'installations ANC sur le territoire du SPANC (Installations domestiques et assimilées, contrôlées ou encore non contrôlées)

Dépenses / installation		
VBR1	Méd.	Moy.*
(10 valeurs)	16,8 €	20,4 €

Recettes / installation		
VBR3	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	19,6 €	21,3 €

* pondérées par le nombre total d'installations

Les dépenses et les recettes du service (données issues de la section « exploitation » du compte administratif) sont ici ramenées au nombre d'installations composant le parc du service.

Cela permet d'avoir un dénominateur pour étudier les grandes caractéristiques budgétaires des différents services, mais il ne s'agit donc pas d'étudier ce budget au regard de l'activité du service (dont les contrôles composent une part prédominante, alors que leur nombre n'est pas directement proportionnel à la taille du parc, en lien avec la périodicité).

5 SPANCs présentent des déficits d'exploitation, mais qui restent peu marqués à l'exception de deux collectivités (n°50 et n°57). Un déficit peut être une situation temporaire, ou liée à un décalage de facturation, mais posera problème si cette situation est pérenne.

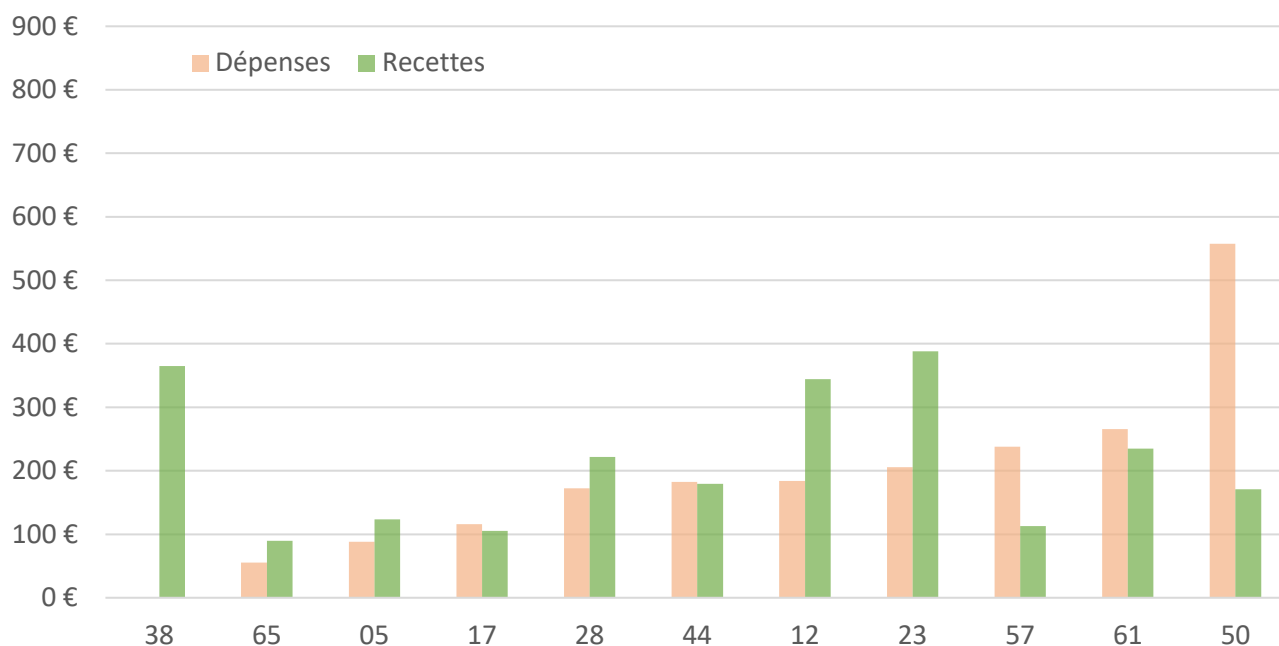
Ainsi, les recettes et les dépenses moyennes représentent respectivement 21€/installation et 20€/installation, avec des médianes à 20€/installation (recettes) et à 17€/installation (médiane).

Les difficultés de financement des SPANC apparaissent bien moins marquées que lors des sessions 2019, et dans une moindre mesure 2020. Les différences entre les années, dues également à un groupe de participants différent, souligne l'intérêt qui existe à consolider ces données.



Section d'exploitation : dépenses et recettes par contrôle

Dépenses et recettes d'exploitation (€/contrôle)



Éléments de définition

Indicateurs FNCCR

BR2 : Montant des dépenses d'exploitation du budget ANC (ou partie ANC du budget assainissement) / Nombre total de contrôles effectués pendant l'année N

BR4 : Montant total des recettes d'exploitation du budget ANC (ou partie ANC du budget assainissement) / Nombre total de contrôles effectués pendant l'année N

Dépenses / contrôle		
VBR2	Méd.	Moy.*
(10 valeurs)	183 €	170 €

Recettes / contrôle		
VBR4	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	180 €	179 €

* pondérées par le nombre total de contrôles

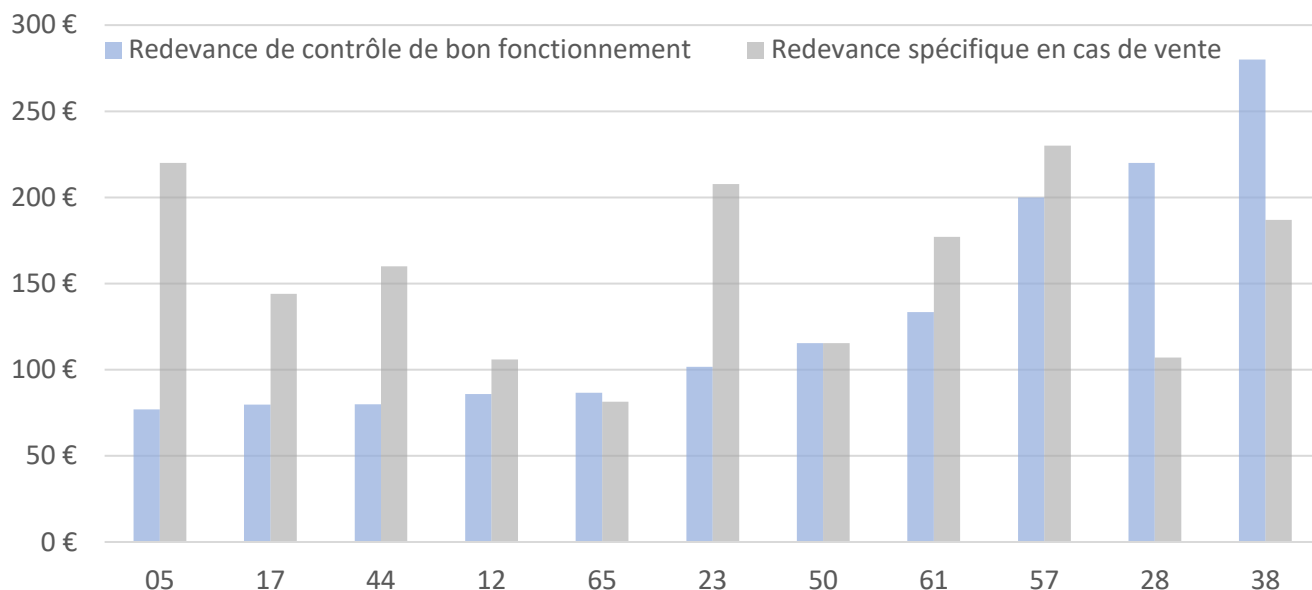
En moyenne, les recettes (qui incluent outre les recettes liées à la facturation les éventuelles subventions, les pénalités financières, etc.) correspondent à 179€ par contrôle effectué en moyenne, alors que les dépenses représentent 170€ par contrôle, ce qui est quasiment équilibré. Les données 2019, et même 2020 faisaient apparaître une situation bien plus problématique.

En ce qui concerne les recettes, 6 collectivités sur 11 ont des recettes moyennes par contrôle situées entre 170 et 300 €. Cela semble cohérent au regard des montants moyens de redevances constatées pour les contrôles (voir ci-après).

Ces indications permettent d'analyser la stratégie budgétaire mise en place par les SPANC et la cohérence des résultats au regard de l'organisation des services.



Montant des redevances : contrôles de bon fonctionnement



Éléments de définition

Indicateur réglementaire & Indicateur FNCCR

DC196: Tarif TTC du contrôle de bon fonctionnement

« Il s'agit du montant de la redevance forfaitaire la plus couramment appliquée pour la prestation de contrôle de bon fonctionnement et d'entretien de l'installation ANC. »

DC196.1 : Tarif TTC du contrôle de bon fonctionnement spécifique aux cas de ventes (contrôle sur demande propriétaire ou notaire)

Le montant moyen de la redevance pour un contrôle de bon fonctionnement (hors tarif spécifique en cas de vente) est de 108€. La médiane se situe à 102€.

Deux des trois collectivités ayant des redevances élevées ont effectué un nombre relativement restreint de contrôles en 2021, ce qui explique un tarif moyen relativement faible.

Sur le groupe, deux collectivités pratiquent une annualisation de la redevance, ce sont les deux dont les tarifs (totaux rapportés au contrôle, calculés en appliquant à la redevance annuelle la périodicité de contrôles) sont les plus chers, alors que les tarifs ventes sont plus élevés (mais ils viennent s'additionner à la redevance annuelle) : tarif annuel de 22€ et contrôle tous les 10 ans, et tarif annuel de 35€ et contrôle tous les 8 ans.

Les collectivités ayant les redevances pour contrôle de bon fonctionnement les plus basses ont souvent des redevances pour contrôles spécifiques liés aux ventes, contrôles effectués à la demande des propriétaires et des notaires, plus importantes.

Montant de la redevance CBF

DC196	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	102 €	108 €

* pondérée par le nombre de CBF

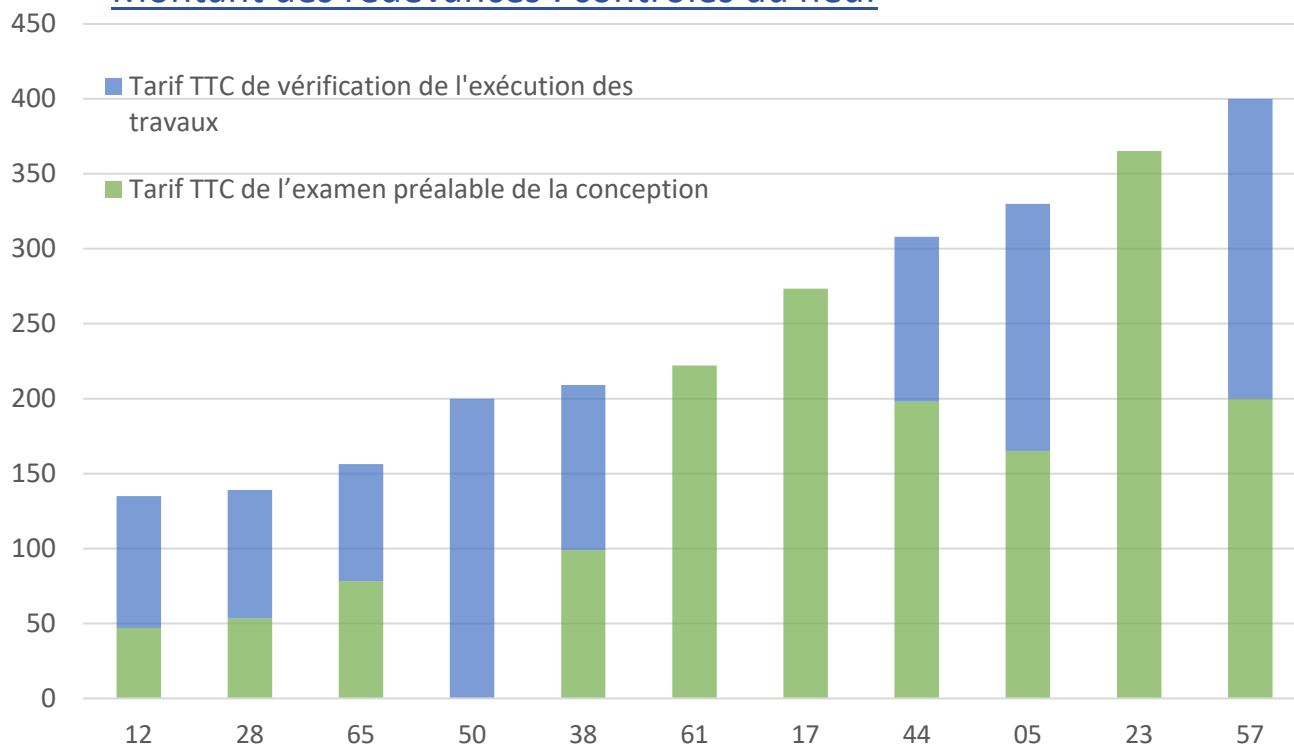
Montant de la redevance CBF spécifique vente

DC196.1	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	160 €	179 €

* pondérée par le nombre de CBF liés aux ventes



Montant des redevances : contrôles du neuf



Eléments de définition

Indicateurs réglementaires

DC325: Tarif TTC du contrôle de bon fonctionnement

« Il s'agit du montant de la redevance forfaitaire la plus couramment appliquée pour la prestation de contrôle de bon fonctionnement et d'entretien de l'installation ANC. »

DC326 : Tarif TTC du contrôle de bon fonctionnement spécifique aux cas de ventes (contrôle sur demande propriétaire ou notaire)

Redevance Examen préalable de conception

DC325	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	165 €	165 €

* pondérée par le nombre d'examens préalables de conception

Redevance Vérification des travaux

DC326	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	88 €	97 €

* pondérée par le nombre de contrôles de vérification des travaux

Les contrôles des installations neuves est double : d'une part le SPANC doit vérifier la compatibilité des projets avec les prescriptions techniques réglementaires et le contexte de l'immeuble, et d'autre part il vérifie l'exécution des travaux par rapport au projet initial et à la réglementation.

Ces deux contrôles donnent lieu à l'établissement de redevances, pour financer le service rendu ; le plus souvent, les SPANC facturent deux redevances, une après chacun des contrôles, mais parfois le choix est fait de facturer le service en une seule fois, soit suite à l'examen préalable de conception, soit suite au contrôle de réalisation des travaux.

Les contrôles des installations neuves sont facturés entre 135€ et 400€ TTC (contrôles conception + réalisation), la plupart des collectivités se situant entre 200€ et 400€.

Si l'on décompose le tarif pour le contrôle du neuf, le contrôle de conception représente 165€ en moyenne, et le contrôle de bonne exécution des travaux représente 97€ en moyenne. Ces moyennes incluent les cas où une des deux redevances n'est pas facturée / porte également le coût du premier/second contrôle. Parmi les participants, c'est généralement la redevance conception qui est ainsi majorée.



Pour participer à l'analyse comparative FNCCR, sur l'eau potable,
l'assainissement collectif ou non collectif,
N'hésitez pas à nous contacter : analysecomparative@fnccr.asso.fr