



SERVICES PUBLICS LOCAUX
DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU,
DE L'ENVIRONNEMENT ET
DES E-COMMUNICATIONS

Analyse comparative

Données 2023

Services d'assainissement non collectif



Avril 2025

Fédération nationale des collectivités concédantes et régies



Table des matières

Introduction	3
La démarche d'analyse comparative FNCCR	3
L'analyse comparative des SPANCs	3
Données utilisées	3
Collectivités participantes	4
Informations de contexte	5
Taille du parc	5
Densité des installations sur le territoire et date de création des services	5
Modes de gestion	6
Type de collectivités	6
Participants : principales données contextuelles	7
Partie 1 – Activités de contrôle.....	8
1. Connaissance du parc.....	9
Activité de l'année 2022.....	12
Partie 2 : Service aux usagers	15
Délai de transmission du rapport	16
.....	Erreur ! Signet non défini.
Indice de rapport à l'utilisateur à l'occasion des contrôles	16
Indice de relation à l'utilisateur hors contrôles	18
.....	18
Réclamations	19
Caractère proactif du SPANC.....	20
Partie 3 – Organisation du service	21
Personnel du SPANC	22
.....	22
Temps estimé d'un contrôle.....	23
Indice de gestion des données	24
Partie 4 – Aspects économiques & financiers	25
Section d'exploitation : dépenses et recettes par installation	26
Section d'exploitation : dépenses et recettes par contrôle	27
Montant des redevances : contrôles de bon fonctionnement.....	28
Montant des redevances : contrôles du neuf	29
.....	29



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 SPANCs

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 :

- La connaissance du parc et missions sanitaires et environnementales du SPANC (conformité des installations) ;
- Le niveau d'accompagnement des usagers ;
- L'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 2023**.

A présent, il est possible, pour les collectivités ayant participé en 2019, 2020, 2021 ou 2022 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 cinquième édition de l'analyse comparative des services publics d'assainissement non collectif a regroupé **13 collectivités**, représentant plus de **150 000 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 que la densité, l'organisation des contrôles et leur périodicité, ou encore l'appui ou non d'opérateurs privés. Ces collectivités sont les suivantes :

- Angers Loire Métropole (ALM)
- Laval Agglomération (LA)
- Limoges Métropole (LMCU)
- Le Mans Métropole (LMM)
- Métropole européenne de Lille (MEL)
- Régie des eaux de la Dordogne (RDE24)
- Rennes Métropole (RM)
- Roannais Agglomération (RA)
- SDEA Alsace Moselle (SDEA)
- Syndicat Départemental Des Eaux de l'Aube (SDDEA)
- SIAEPA de la Vallée de l'Isle et de la Dronne (Siaepavi(d))
- Syndicat Durance Lubéron (SDL)
- Syndicat d'équipement des communes des Landes (Sydec)

En complément, sont mobilisées cette année, pour certains indicateurs, les données complétées par 4 collectivités dans le cadre d'une formation assurée en mars 2025 (7 collectivités, dont l'une participait déjà à l'analyse comparative). Il s'agit de (dans le désordre) :

- Communauté D'Agglomération Grand Villeneuvois (CAGV)
- Communauté de communes Bretagne Romantique (CCBR)
- Grand Reims (GR)
- Syndicat intercommunal d'assainissement de Persan, Beaumont et environs (SIAPBE)

Les données récoltées dans ce cadre sont partielles, mais peuvent alimenter utilement l'analyse. Lorsque ces données sont utilisées, cela représente quasiment 170 000 installations au total. Dans le rapport anonyme, ces collectivités sont identifiées par des chiffres de 1 à 4, précédées par un F. Leurs données concernent principalement l'organisation des contrôles (nombre de contrôles, personnel, relation à l'utilisateur, etc.) et les données relatives aux aspects financiers (recettes & dépenses, tarification).



Informations de contexte

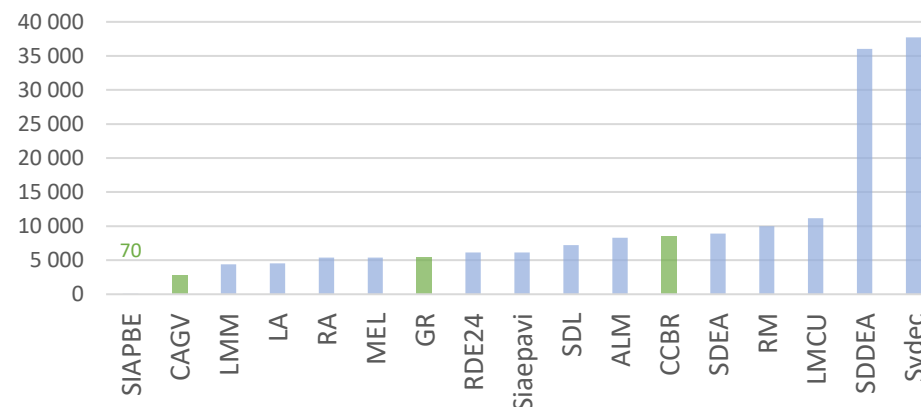
Taille du parc

Les services participant à l'analyse gèrent un parc allant de **70 à 37 741 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.

Avec les collectivités ayant participé à la formation FNCCR dédiée au fonctionnement et à la performance des SPANC (qui apparaissent en vert), le groupe apparaît relativement homogène, à l'exception d'un très petit SPANC et de deux très grands SPANC.

Estimation du nombre d'installations ANC sur le territoire du SPANC



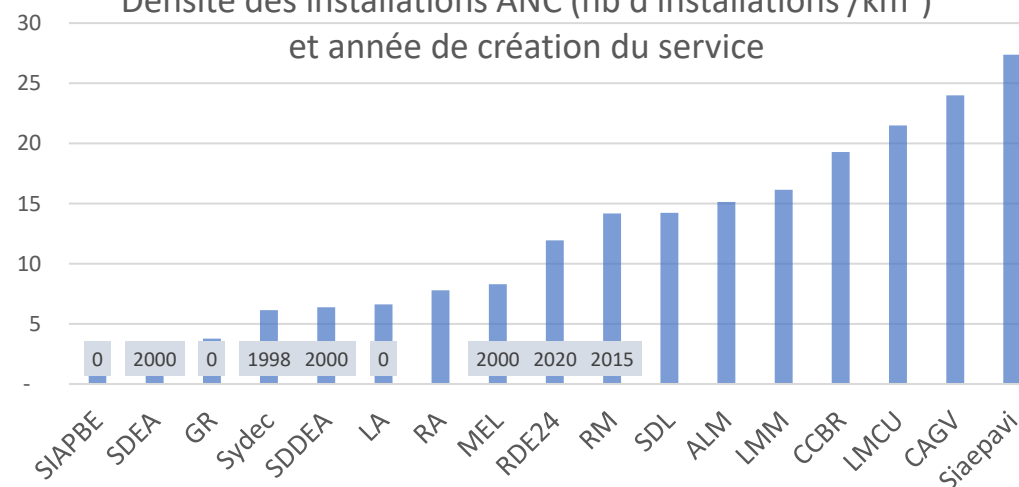
Densité des installations sur le territoire et date de création des services

En application de la réglementation nationale, les SPANCs devaient être constitués au plus tard en 2006. Certains SPANCs participants sont plus récents, mais cela s'explique par le fait que ce soit la date de création du SPANC intercommunal qui ait été retenue.

Les collectivités participantes ont une densité d'installations qui varie **entre 2 installations/km² et 27 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).

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





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).

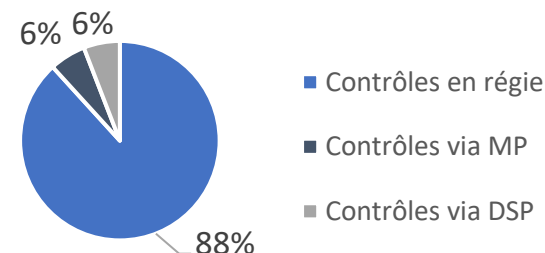
Modes de gestion

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 (MP)
- « 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.

Sur les 13 collectivités ayant participé en 2023 + les 4 ayant participé à la formation ; 15 effectuent des contrôles en régie (avec des renforts occasionnels via MP pour l'une d'entre elles) et 2 sont en gestion mixtes : 1 collectivité passe également par une DSP et une autre par un contrat de marché de prestation.

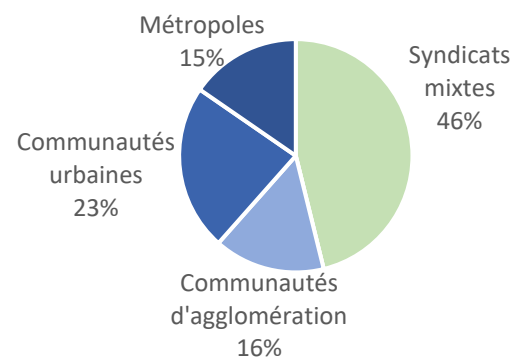
Mode de gestion du SPANC



Type de collectivités

Pour cette quatrième édition, ont répondu à la fois des syndicats et des EPCI à fiscalité propre (communautés d'agglomération, urbaines, et métropoles).

Types de collectivités





Participants : principales données contextuelles

Sigle	ALM	LA	LMCU	LMM	MEL	RDE24
Nom	Angers Loire Métropole	Laval Agglomération	Limoges Métropole	Le Mans Métropole	Métropole européenne de Lille	Régie des eaux de la Dordogne
Type de collectivité	Communauté urbaine	Communauté d'agglomération	Communauté urbaine	Communauté urbaine	Métropole	Syndicat mixte
Gestion du SPANC	Régie	Régie	Régie	Régie	DSP	Régie
Nombre d'habitants desservis par le service d'ANC	32 315	10 000	27 947	10 868	10 760	11 900
Nombre de communes	29	34	20	20	5	22
Nombre d'installations	8 318	4 546	11 179	4 403	5 371	6 132
Densité des installations ANC (nb/km²)	15	7	21	16	8	12
Année de création du service	/	/	2003	2006	2000	2020

RA	RM	SDEA	SDDEA	SDL	Sydec	Siaepavi
Roannais Agglomération	Rennes Métropole	SDEA Alsace Moselle	Syndicat Départemental Des Eaux de l'Aube	Syndicat Durance Lubéron	Syndicat d'équipement des communes des Landes (Sydec)	SIAEPA de la Vallée de l'Isle
Communauté d'agglomération	Métropole	Syndicat mixte	Syndicat mixte	Syndicat mixte	Syndicat mixte	Syndicat mixte
MP	Régie	Régie	Régie	Régie	Régie	Régie
11 188	24 303	18 000	77 786	13 589	63 850	11 782
40	43	436	409	20	211	16
5 370	10 000	8 900	36 012	7 225	37 741	6155
8	14	2	6	14	6	27
2006	2015	2002	2000	2004	1998	2006



Partie 1 – Activités de contrôle

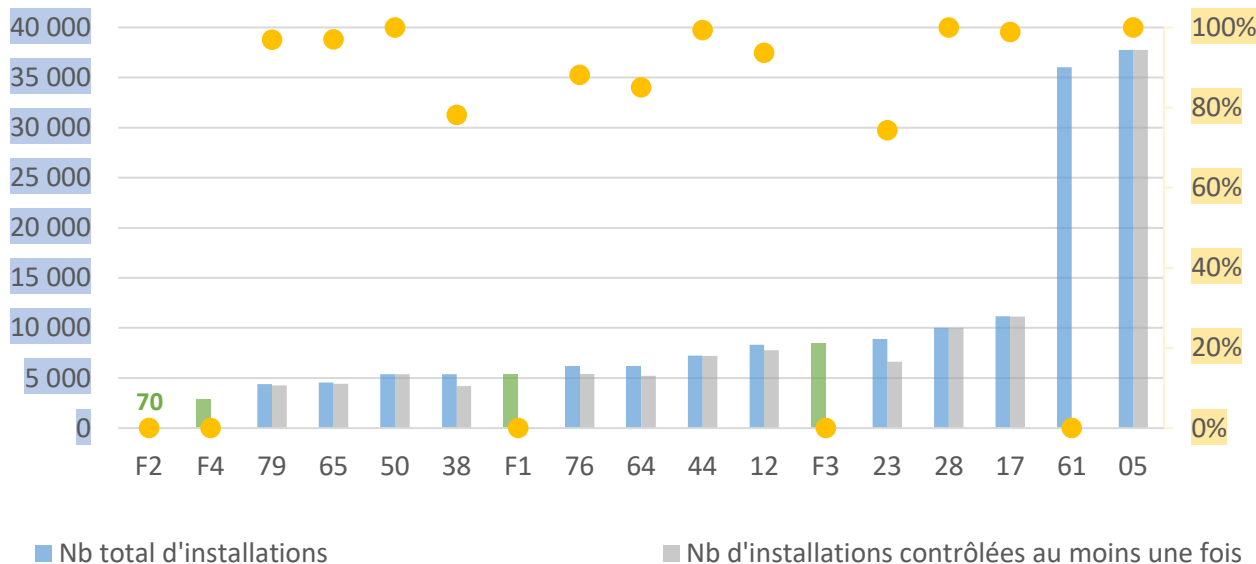
1. Connaissance du parc
2. Activité de l'année 2023



1. Connaissance du parc

Taux de réalisation des diagnostics initiaux

Parc des installations ANC



■ Nb total d'installations

■ Nb d'installations contrôlées au moins une fois

● Taux de réalisation des diagnostics initiaux

Taux de réalisation des diagnostics initiaux

IP.ANC1	Méd.	Moy.*
(12 valeurs)	97,0%	94,7%

* 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.

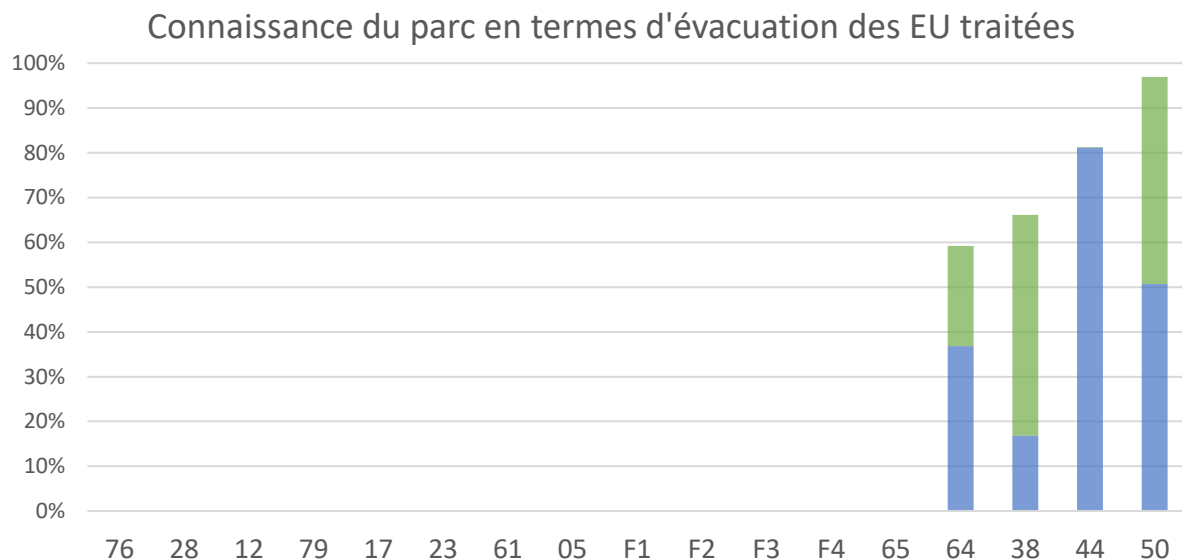
NB : les collectivités « en vert » sont celles ayant participé à la session de formation, sans participer à l'intégralité de l'analyse comparative FNCCR.

Parmi les participants à cette cinquième session, le Sydec des Landes, syndicat rural de grande taille et le SDDEA dans l'Aube représentent à eux deux **plus de 40%** des installations.

En application de la réglementation, l'ensemble des installations d'ANC devaient avoir été contrôlées 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 80% et 100%**. 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.



Types d'évacuation



- Part des installations avec évacuation vers le milieu hydraulique superficiel dans le parc
- Part des installations avec infiltration dans le parc

Éléments 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 plus souvent ne sont pas en mesure d'extraire et de traiter l'information correspondante).

Lors de la réunion de restitution orale, 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. Néanmoins, la croissance du nombre de microstations a un impact significatif sur le taux d'évacuation vers le milieu hydrique superficiel.

Connaissance du parc en termes d'évacuation

IP.ANC12	Méd.	Moy.*
(13 valeurs)	0%	11%

% d'installations avec infiltration

ICANC4	Méd.	Moy.*
(13 valeurs)	0%	49%

% d'installations avec rejet au milieu

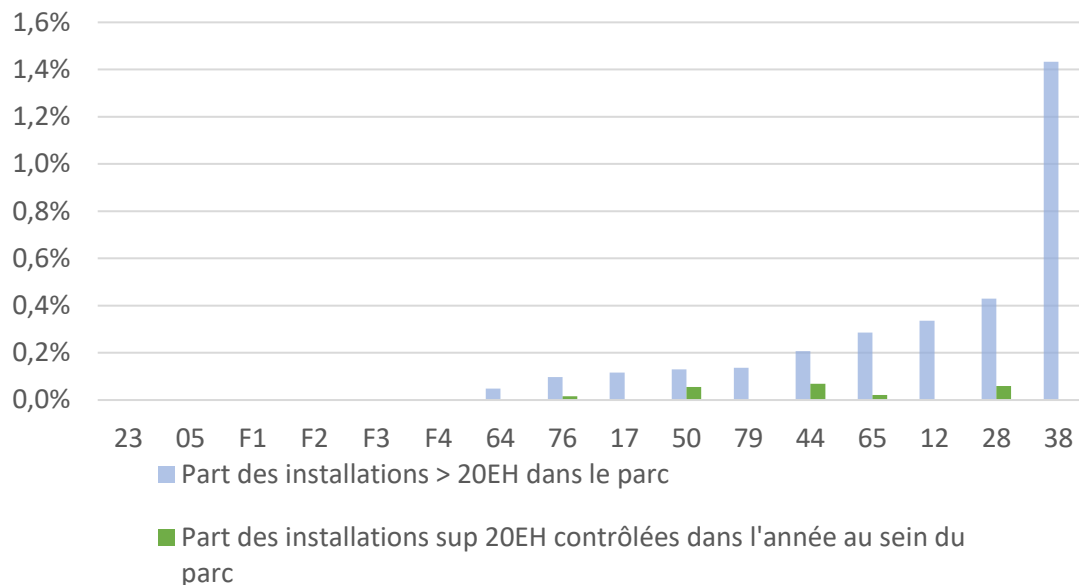
ICANC5	Méd.	Moy.*
(13 valeurs)	0%	27%

* pondérées par le nb total d'installations



Installations supérieures à 20EH

Installations supérieures à 20H



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.*
(12 valeurs)	0,13%	0,13%

* pondérées par le nb total d'installations

% d'installations sup. à 20EH contrôlées dans l'année		
ICANC3.1	Méd.	Moy.*
(10 valeurs)	3,85%	7,58%

* 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, contre 1% à l'échelle nationale. Ce taux assez faible est dû à la part plus élevée de collectivités rurales au sein des participants et à la pondération par le nombre totale d'installations.

73% des services participants indiquent collaborer 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 implique une fréquence moyenne de contrôle **supérieure à 10 ans** (fréquence qui semble relativement faible, mais n'inclut que les contrôles « réels », avec déplacement sur place).

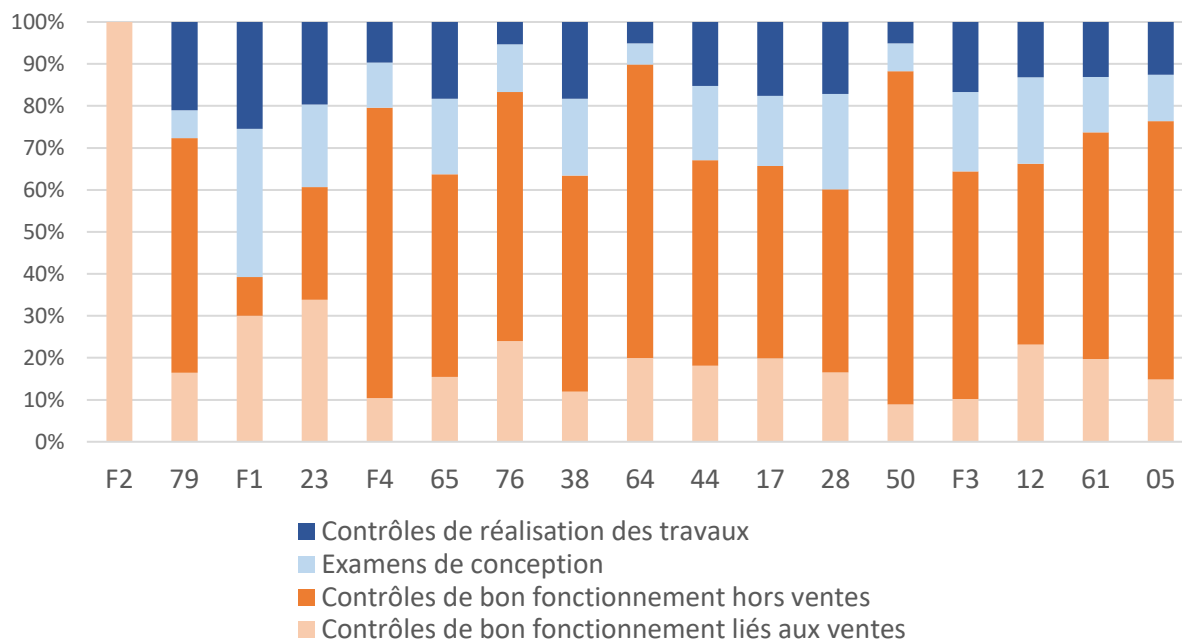
Notons **que 36% des services** indiquent étudier régulièrement les cahiers de vie transmis par les propriétaires ou gestionnaires de ces installations (contrôles « administratifs »).

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 2022

Répartition des contrôles effectués en 2023



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

Proportion de CBF liée aux ventes dans l'année

IP.ANC5.1	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	18%	17%

Proportion de CBF hors ventes dans l'année

IP.ANC5.2	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	51%	54%

Proportion d'examen de conception dans l'année

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

Proportion de contrôle de réalisation dans l'année

IP.ANC5.4	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	15%	14%

* pondérées par le nb total de contrôles effectués dans l'année

Les différents types de contrôles effectués par les services en 2023 sont représentés ici selon leur poids relatif, ramené à l'ensemble des contrôles. Il apparaît que la plus grosse activité des SPANCs est bien liée aux contrôles de bon fonctionnement (CBF), qui représentent (y compris les contrôles déclenchés à l'occasion des ventes) **plus de 60% des contrôles effectués pour 93% des services**.

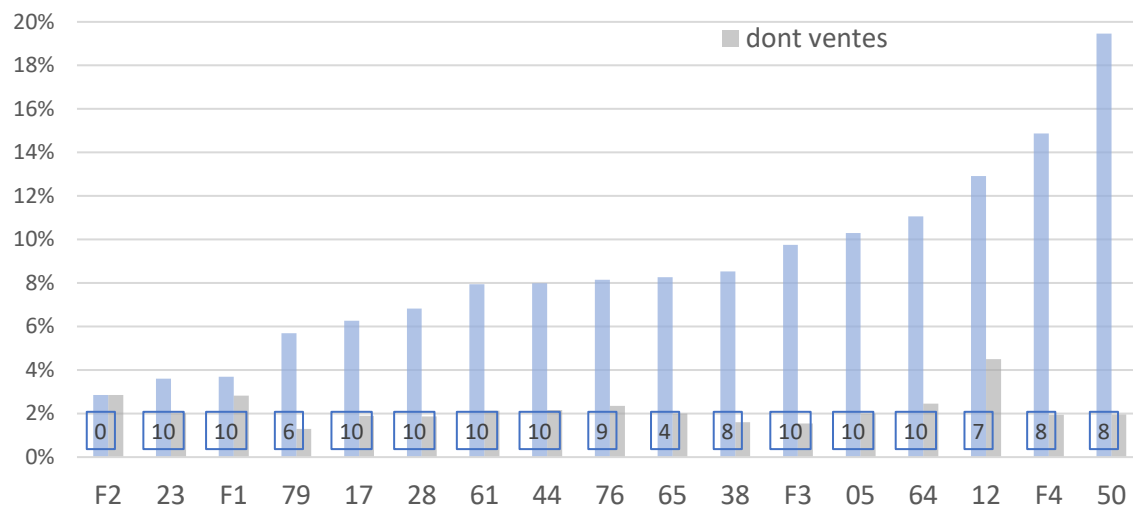
Au sein des contrôles de bon fonctionnement, on peut distinguer ceux qui sont liés aux ventes immobilières, et donc déclenchés par une demande des propriétaires et des notaires, qui doivent joindre un rapport de visite du SPANC de moins de 3 ans au dossier de diagnostics techniques. Ces contrôles sont « contraints », non décidés par le service. Les taux de contrôles liés aux ventes dépendent à la fois du dynamisme immobilier du secteur et de 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).

Globalement, il y a un équilibre entre le nombre d'examens de conception et le nombre de contrôles de réalisation des travaux, ce qui indique a priori un taux de transformation des projets en travaux effectivement réalisés relativement élevé. 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 (en année)

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



Éléments 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

En 2023, les services participant à l'analyse ont **contrôlé entre 3% et 19% 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 4 ans et 10 ans**. La moyenne et la médiane s'établissent respectivement à 8,2 ans et 10 ans. Nous sommes donc sur des périodicités de contrôles normales.

Le taux d'installations contrôlées par an est à comparer avec la périodicité, mais *a priori* en dessous de 8% d'installations contrôlées dans l'année, 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 « cible » 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 8 à 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.

Taux de contrôles de BF dans l'année

IPANC2	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	8,2%	8,8%

* pondérée par le nb total d'installations

Proportion de contrôles de BF liés aux ventes

IPANC2.1	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	10%	24%

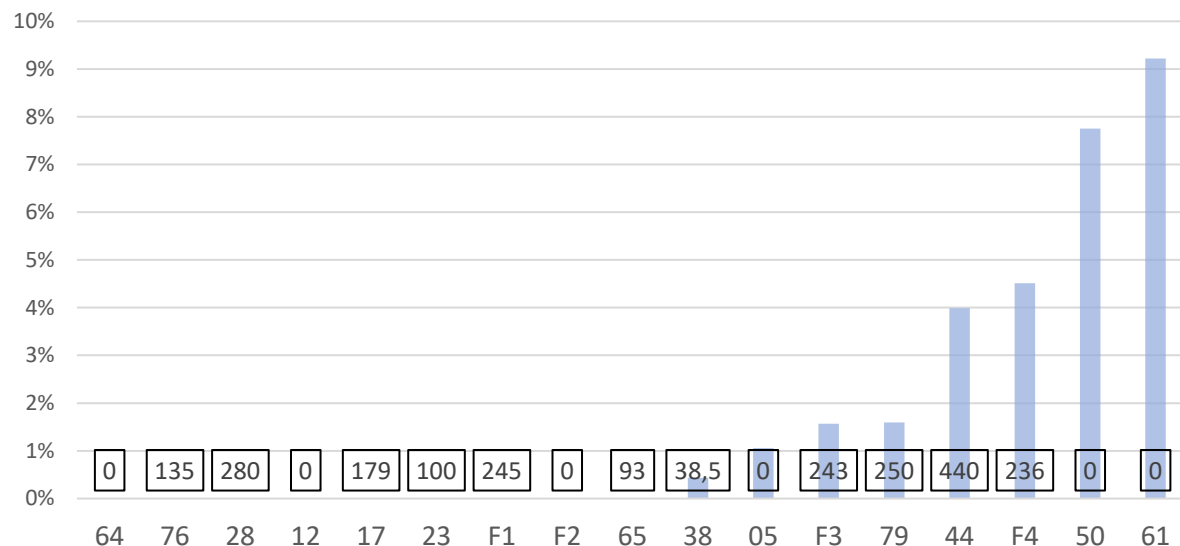
* pondérée par le nb de CBF réalisés dans l'année

Périodicité des CBF (années)

VP323	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	10,0	8,24

**Contrôles de bon fonctionnement - Refus 2023**

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



% de refus de contrôles		
IPANC11	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	0%	3%

Montant de la pénalité financière		
VC.702	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	100 €	76 €

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

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

En 2023, peu de collectivités font part de refus de contrôles mais celles qui le font affichent des taux relativement élevés.

Les chiffres encadrés 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 (jusqu'à 400% de la redevance).

Bien qu'une corrélation apparaisse parfois entre un faible montant de pénalité financière et un taux de refus de contrôle élevé, les éditions précédentes de l'analyse comparative montrent que ce n'est pas toujours le cas.

A noter que la définition de refus de contrôle peut varier d'une collectivité à une autre. Angers Loire Métropole, par exemple, applique une pénalité au bout de 3 absences du propriétaire.



Partie 2 : Service aux usagers

Délai de transmission du rapport

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

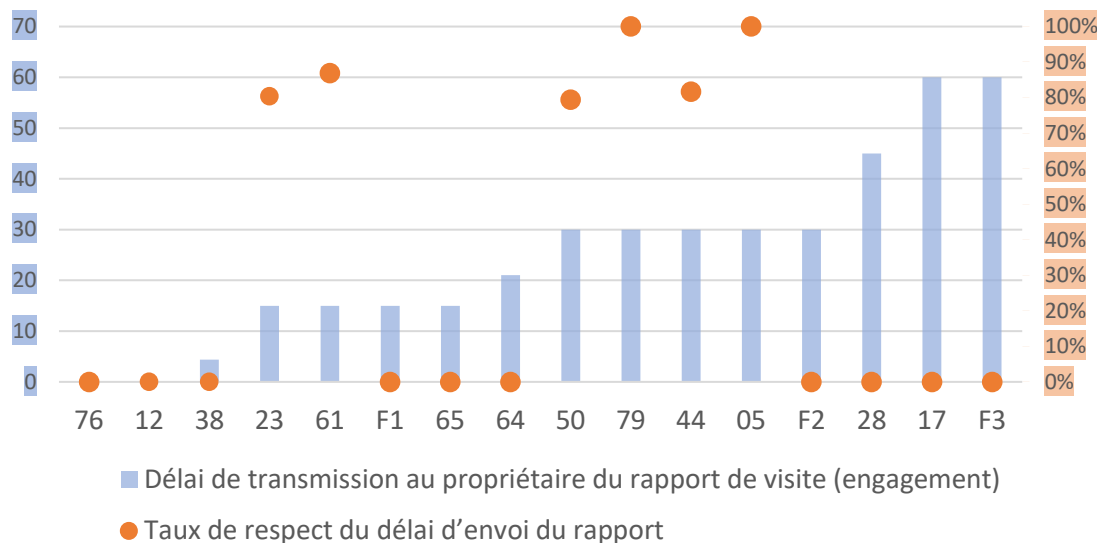
Indice de rapport à l'utilisateur hors contrôles

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.
(16 valeurs)	25,5	25

Taux de respect du délai de transmission		
IPUS2	Méd.	Moy.*
(6 valeurs)	84%	74%

* 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

La majorité 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 **25 jours** suivant la visite du SPANC. Ces délais s'échelonnent **entre 4 jours et 2 mois**.

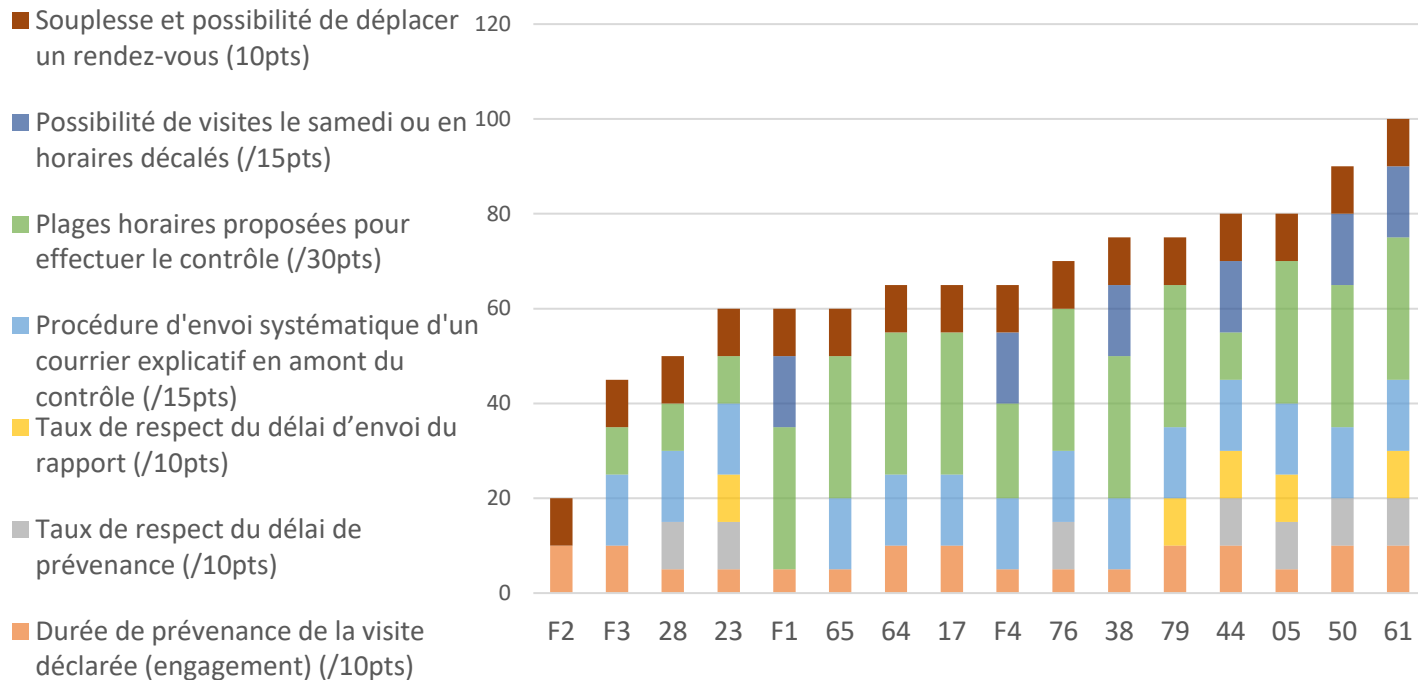
La donnée permettant de calculer le taux de respect de ce délai d'engagement est connue par 40% des services participants à l'analyse comparative (qui sont donc en mesure de calculer le délai d'envoi des rapports). Cette donnée n'a pas été demandée lors de la formation ANC.

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 relation à l'utilisateur à l'occasion du contrôle (/100 pts)



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

IPUS3	Méd.	Moy.
(16 valeurs)	65	66

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.

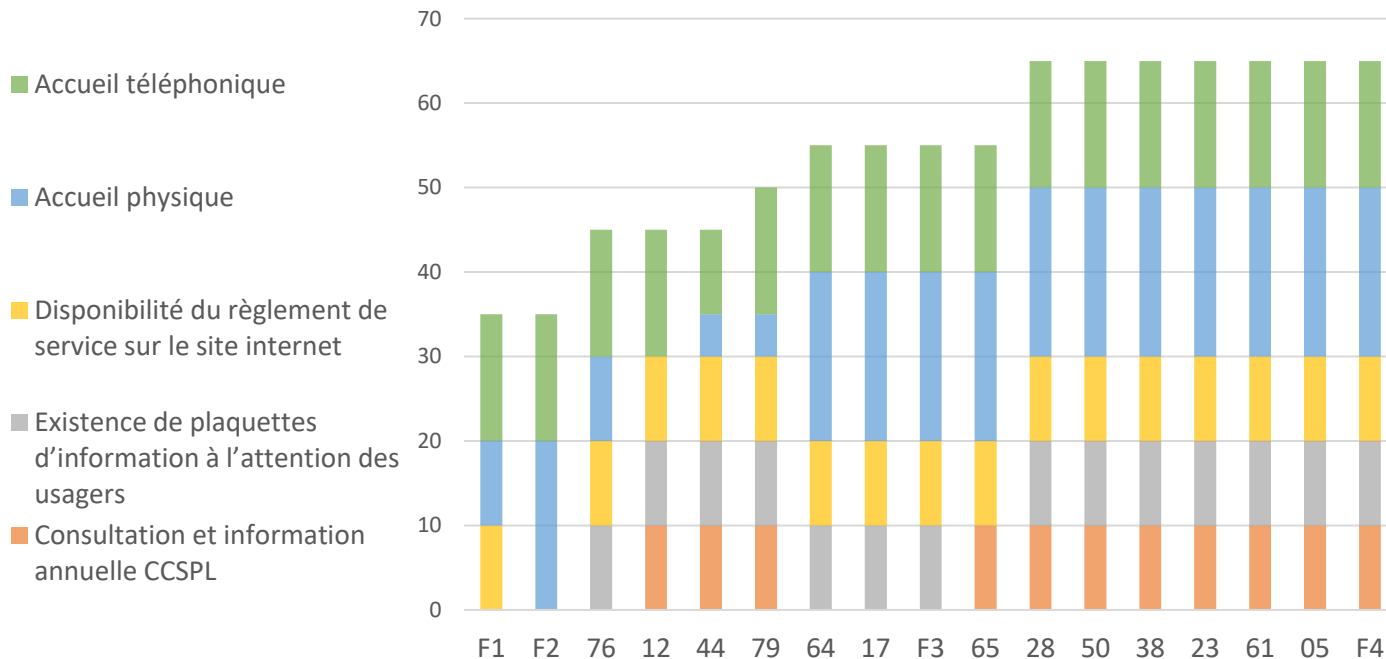
Pour obtenir le maximum de points :

- 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 rdv



Indice de relation à l'utilisateur hors contrôles

Indice de relation à l'utilisateur hors contrôles (/65 pts)



Indice de rapport à l'utilisateur hors contrôles		
IPUS4	Méd.	Moy.
(17 valeurs)	55	55

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 » :

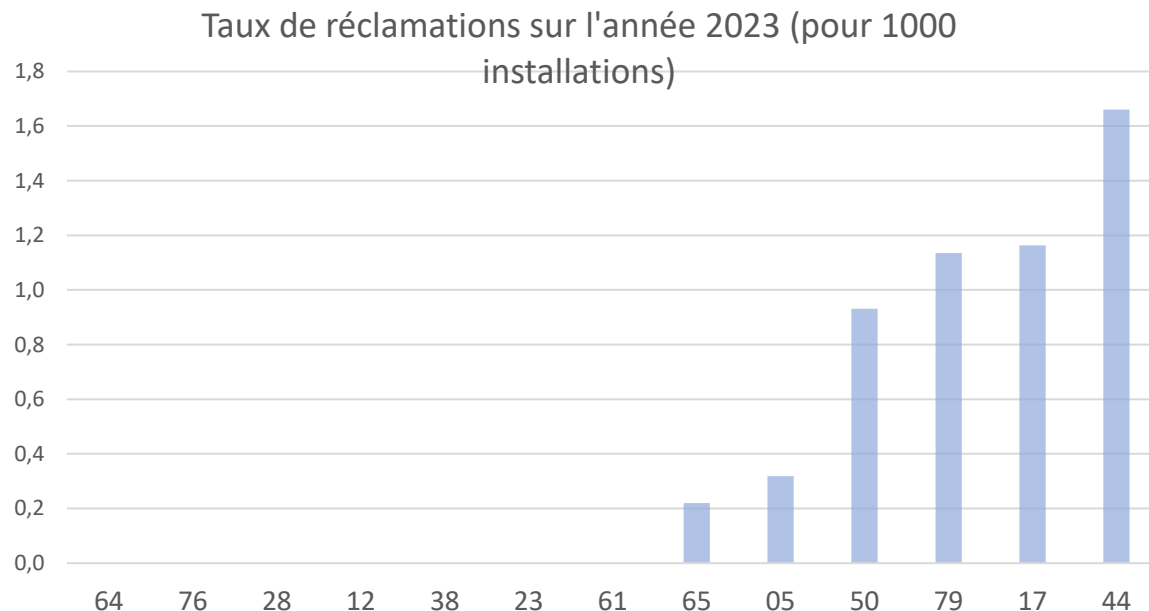
- Consultation et information annuelle CCSPL (10pts)
- Existence de plaquettes d'information à l'attention des usagers (10pts)
- Disponibilité du règlement de service sur le site internet (10pts)
- Accueil physique : 4-5 jrs/sem (20pts), moins d'une journée (5 points) ; entre les 2 : 10 pts ; pas d'accueil 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 7 services sur 17, et l'ensemble des services atteignent un score élevé. La moyenne est de 55 points.

Les écarts sont notamment dus aux plages d'accueil physique des usagers, et dans une moindre mesure, à la consultation annuelle de la CCSPL.



Réclamations



Éléments de définition

Indicateur FNCCR

IP_US5 : nombre de réclamations écrites / 1000 installations

Taux de réclamations écrites (ANC)

IPUS5	Méd.	Moy.*
(13 valeurs)	0,00	0,29

* pondérée par le nb total d'installations

Taux de réclamations écrites / 1000 abonnés

P155	Méd.	Moy.*
Ruraux (3)	0,77	0,63
Mixtes (8)	1,45	2,09
Urbains (7)	0,84	1,10
TOUS (18)	1,05	1,16
Sispea		2,90

*pondérée par : Nb d'abonnés

Taux de réclamations écrites / 1000 abonnés

P258	Méd.	Moy.*
Ruraux (6)	2,0	1,9
Mixtes (8)	0,3	0,5
Urbains (6)	0,3	2,4
TOUS (20)	0,4	1,7
Sispea		1,80

*pondérée par : Nb d'abonnés

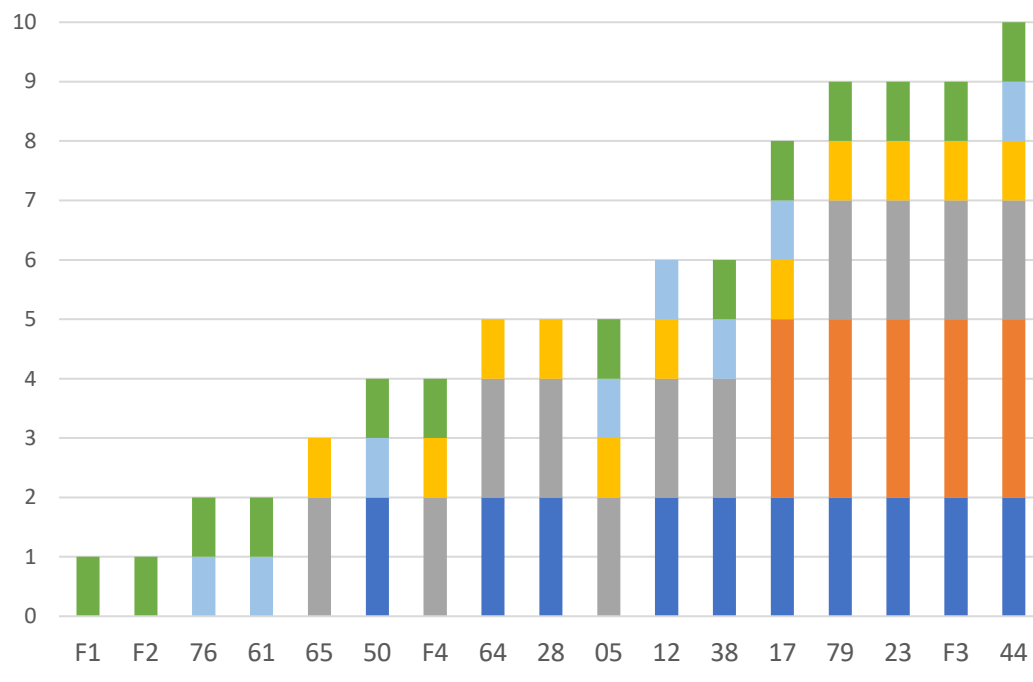
Moins d'une collectivité sur 2 a enregistré une réclamation. Contrairement à l'eau potable (P155) et à l'assainissement (P258) ci-dessus, le taux de réclamation n'est pas un indicateur réglementaire pour l'ANC, ce qui peut expliquer que le nombre de réclamations soit moins suivi.

Il en résulte que la médiane est très faible, de même que la moyenne (en comparaison avec les taux pour l'eau potable et l'assainissement collectif). 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 »...).



Caractère proactif du SPANC

Indice du caractère proactif du SPANC sur le suivi des obligations de travaux (/10 pts)



- Collaboration avec les maires pour les installations les plus problématiques (/1pt)
- Accompagnement financier des usagers (/1pt)
- Si oui, la pénalité est-elle majorée (+100% ou davantage par rapport au coût du contrôle) (/1pt)
- Mise en œuvre d'une pénalité financière en cas de non réalisation des travaux au terme des 4 ans (/2pts)
- Existence procédure de contrôle spécifique (/3 pts)
- Existence procédure de communication usagers (/2pts)

Indice caractère proactif sur le suivi des obligations de travaux

IPANC9	Méd.	Moy.
(17 valeurs)	5,00	5,24

Éléments de définition

Indicateur FNCCR

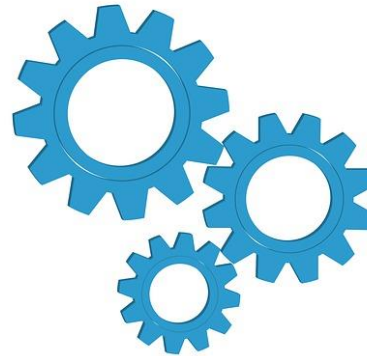
IP ANC9 : Indice du caractère proactif du SPANC sur le suivi des obligations de travaux

La FNCCR propose cet indicateur reflétant le caractère proactif du SPANC sur le suivi des obligations de travaux. Il se base sur les variables ci-dessus, avec une modalité de calcul binaire (Oui = intégralité des points, Non = 0 points)

Par « accompagnement financier des usagers », il est entendu une aide directe de la collectivité mais également un accompagnement pour « activer » les différentes aides possibles.

Le groupe est très hétérogène, la moyenne est à 5,24 / 10.

L'existence ou non d'une procédure de contrôle spécifique (ex : contrevisite ou contrôle anticipé) distingue les 5 collectivités ayant un indice supérieur à la moyenne des autres.



Partie 3 – Organisation du service

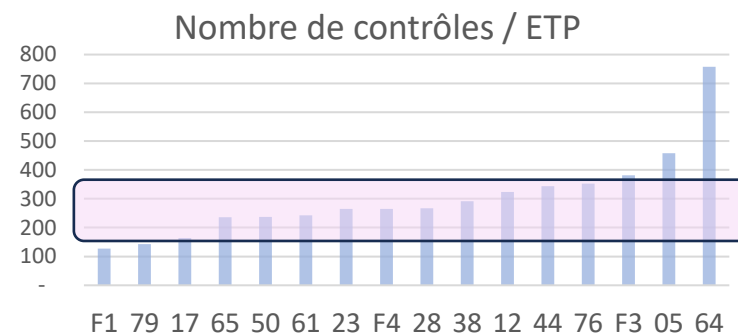
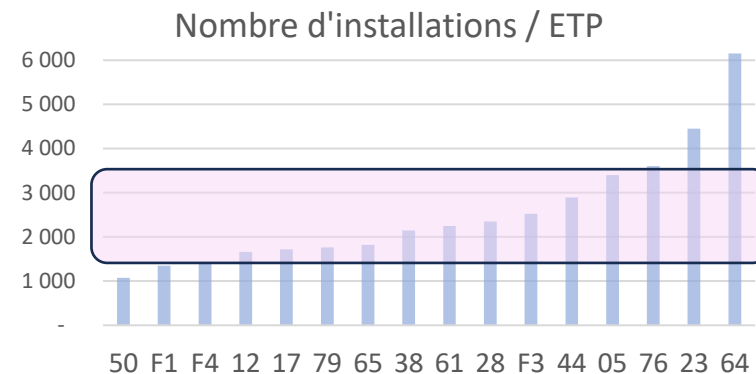
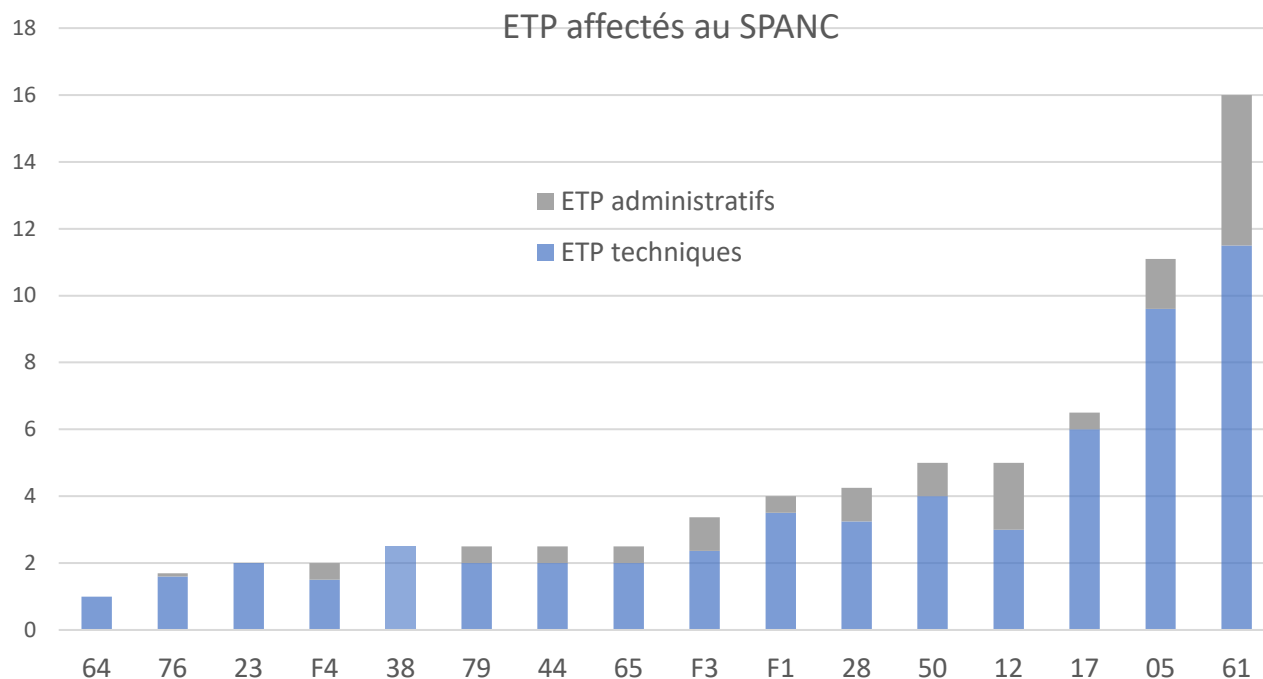
Personnel du SPANC

Temps estimé d'un contrôle

Indice de gestion des données



Personnel du SPANC



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 1 ETP et 16 ETP**, en lien évidemment avec la taille du parc et le nombre d'installations contrôlées chaque année.

Les ETP administratifs représentent en moyenne **18% des ETP** du SPANC, selon l'organisation retenue.

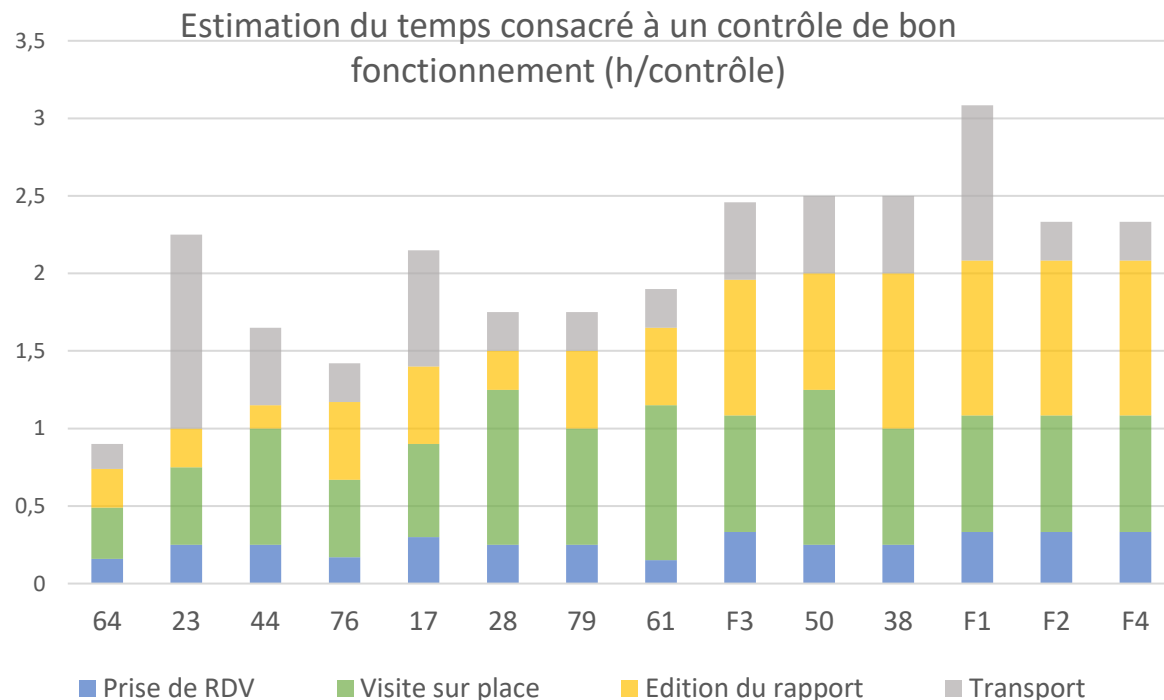
Chaque ETP a en charge un nombre d'installations situé entre 1000 et 6100 installations, avec une majorité des services comptant **un ETP pour 1500 à 3000 installations**.

En termes de nombre de contrôles effectués, on comptabilise environ **150 à 350 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



Temps estimé de réalisation d'un CBF (hors transport)		
VOS400	Méd.	Moy.*
(14 valeurs)	1,5 h	1,5 h

Durée estimée de la prise de rendez-vous		
VOS401	Méd.	Moy.*
(14 valeurs)	0,3 h	0,2 h

Durée estimée de la visite sur place		
VOS402	Méd.	Moy.*
(14 valeurs)	0,8 h	0,8 h

Durée estimée de l'édition du rapport		
VOS403	Méd.	Moy.*
(14 valeurs)	0,5 h	0,6 h

Temps de transport estimé		
VOS404	Méd.	Moy.*
(14 valeurs)	0,5 h	0,4 h

* pondérées par le nb de CBF

Éléments 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

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 prise de rdv, 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 moyenne de 1h30, 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...

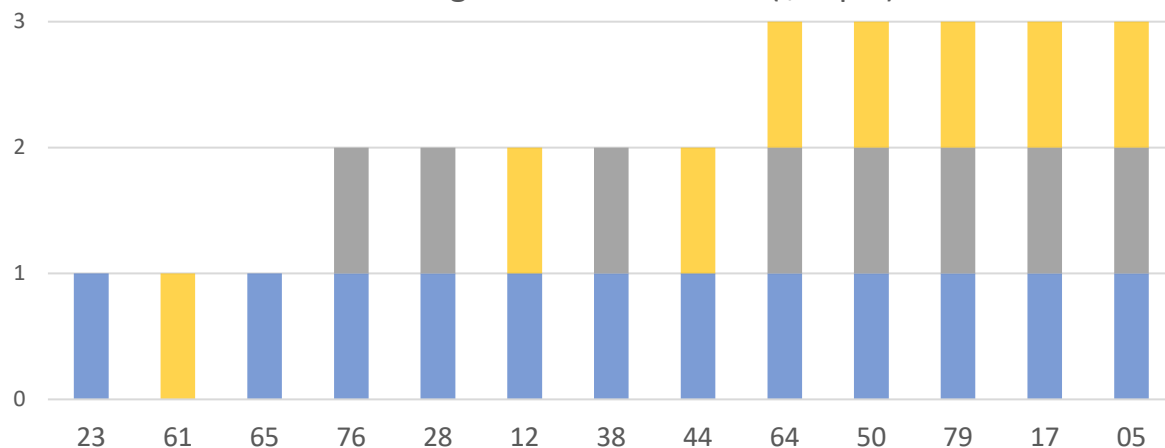
A noter que le temps de transport n'est pas nécessairement lié à la distance parcourue : les temps de trajet peuvent être bien plus longs en zone périurbaine qu'en zone rurale au regard des km parcourus. En outre, certaines collectivités peuvent s'organiser de manière à avoir des temps de trajet très 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 (/ 3 pts)



- Tablettes portatives ou smartphone de saisie
- Lien avec logiciel de cartographie
- Existence d'un logiciel métier

Indice de gestion des données		
POS6	Méd.	Moy.
(13 valeurs)	2	2,15

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 **60% 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 50% des collectivités participantes.

En cohérence avec les éditions précédentes de l'analyse comparative des SPANC, les résultats 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

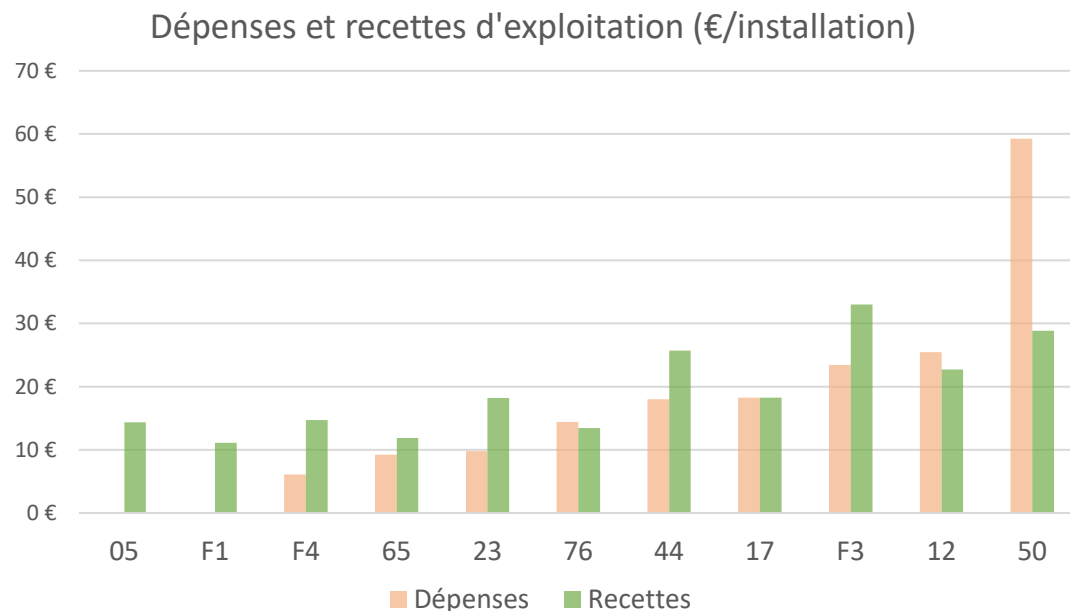
Section d'exploitation : dépenses et recettes par contrôle

Montant des redevances : contrôles de bon fonctionnement

Montant des redevances : contrôles du neuf



Section d'exploitation : dépenses et recettes par installation



Dépenses / installation		
VBR1	Méd.	Moy.*
(9 valeurs)	18,0 €	20,6 €

Recettes / installation		
VBR3	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	18,2 €	18,4 €

* pondérées par le nombre total d'installations

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)

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).

La collectivité n°50 présente un déficit important depuis plusieurs années, qui peut s'expliquer par plusieurs points : Des aides financières sont attribuées aux usagers afin de remettre en conformité leurs installations et, bien que ce budget ne soit pas directement comptabilisé ici parmi les dépenses, les ETPs liés à cette activité supplémentaire le sont. Notons aussi qu'il s'agit du seul SPANC de l'analyse comparative faisant appel à une prestation de service pour environ 50% des contrôles.

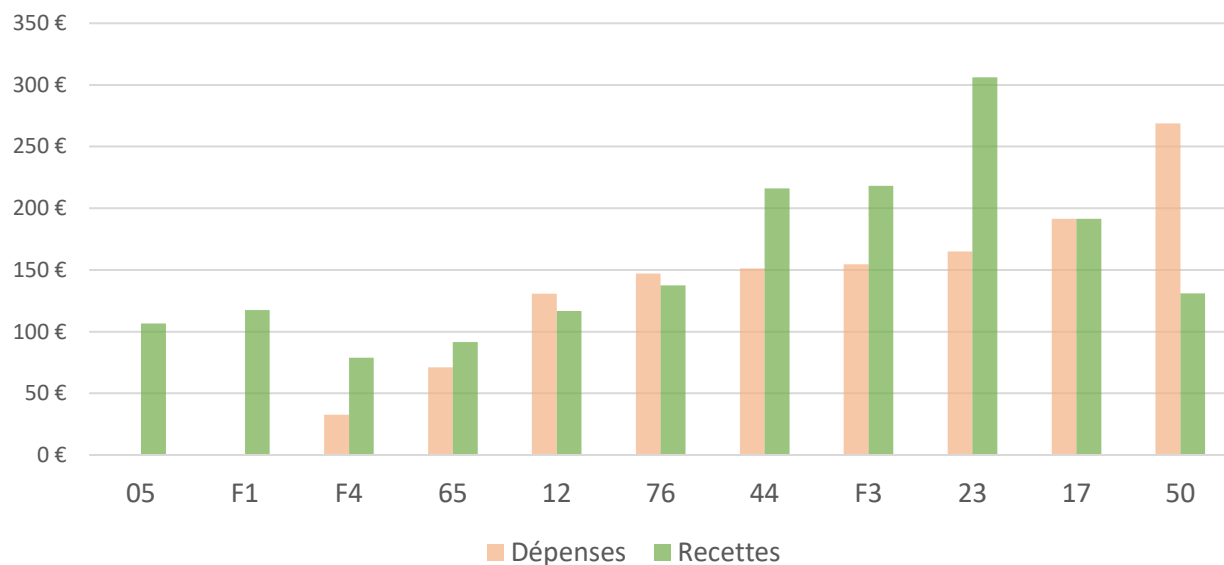
Ainsi, **les recettes et les dépenses moyennes représentent respectivement 18,4 €/installation et 20,6 €/installation.**

Les difficultés de financement des SPANC apparaissent bien moins marquées que lors des premières sessions (données 2019 et 2020). Les différences entre les années sont de moins en moins importantes.



Section d'exploitation : dépenses et recettes par contrôle

Dépenses et recettes d'exploitation (€/contrôle)



Dépenses / contrôle		
VBR2	Méd.	Moy.*
(9 valeurs)	151 €	157 €

Recettes / contrôle		
VBR4	Méd.	Moy.*
(11 valeurs)	131 €	141 €

* pondérées par le nombre total de contrôles

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

En moyenne, les recettes (qui incluent outre les recettes liées à la facturation les éventuelles subventions, les pénalités financières, etc.) correspondent à **141€ par contrôle effectué**, alors que les **dépenses représentent 157€ par contrôle**.

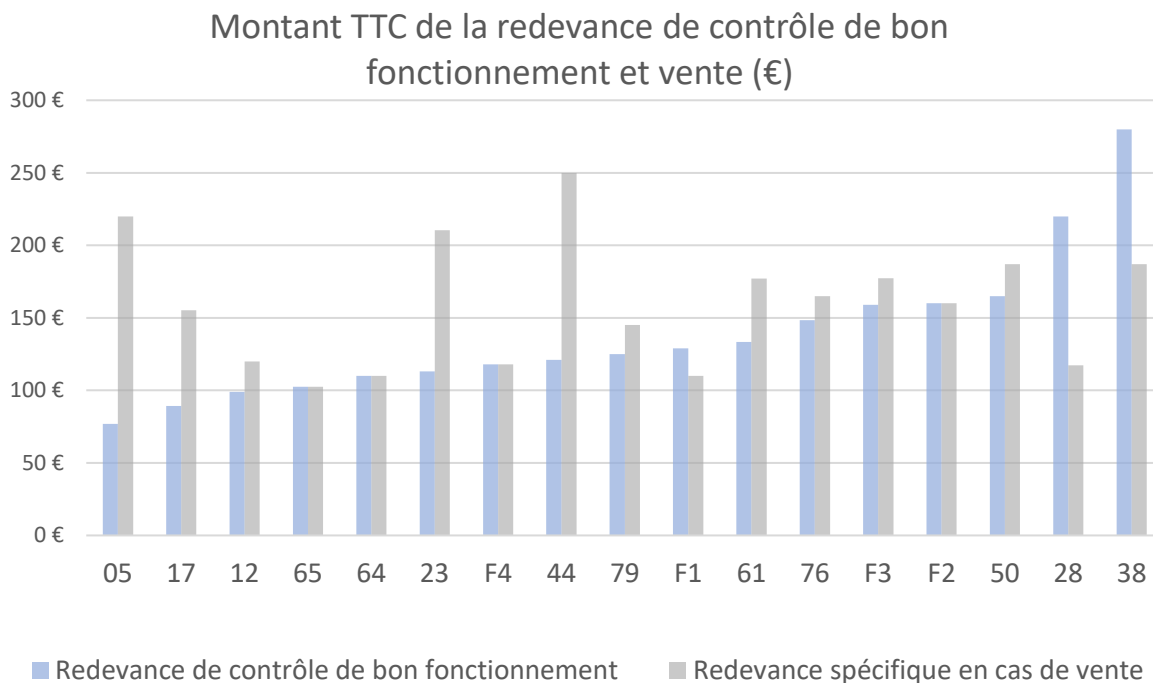
Il est à noter qu'un léger déficit peut aussi être dû à un décalage temporel dans la facturation.

Les données sont cohérentes avec les années précédentes : dépenses comme recettes sont en légère inflation.

Ces indicateurs 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



Montant de la redevance CBF		
DC196	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	125 €	109 €

* pondérée par le nombre de CBF

Montant de la redevance CBF spécifique vente		
DC196.1	Méd.	Moy.*
(17 valeurs)	160 €	159 €

* pondérée par le nombre de CBF liés aux ventes

Eléments 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 109€. La médiane se situe à 115€.

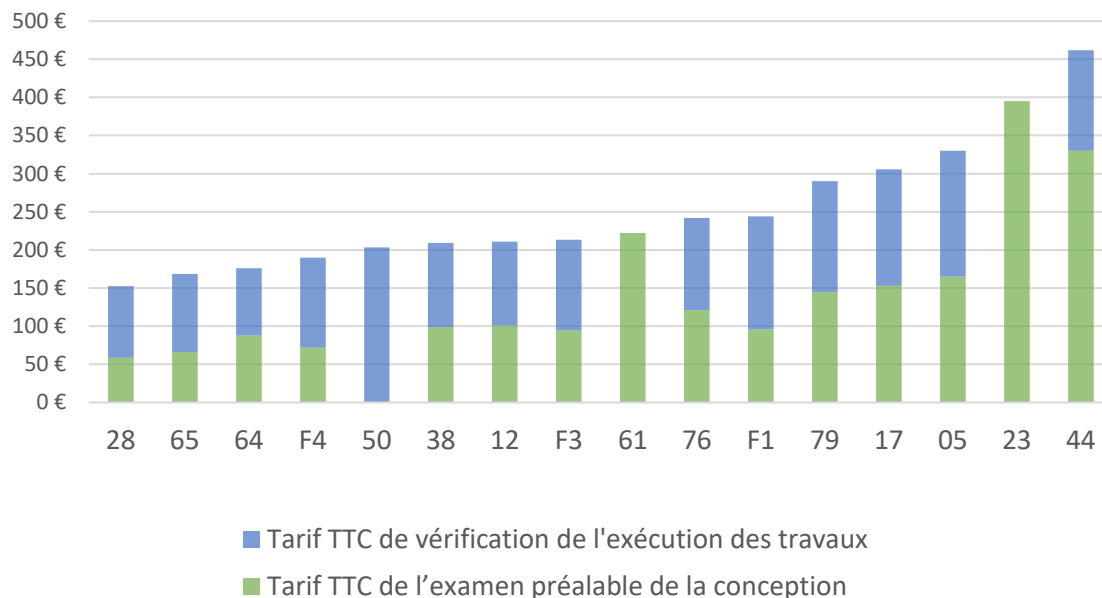
Sur le groupe, quatre collectivités pratiquent une annualisation de la redevance : la MEL, Rennes Métropole, et CCBR. Pour deux d'entre elles, le tarif globalisé (tarif total rapportés au contrôle, calculés en appliquant à la redevance annuelle la périodicité de contrôles) apparaît parmi les plus élevés du groupe (MEL, Rennes Métropole).

Les collectivités ayant les redevances pour contrôle de bon fonctionnement les plus basses ont souvent, pour compenser, des redevances pour contrôles spécifiques liés aux ventes, contrôles effectués à la demande des propriétaires et des notaires, plus importantes, mais ce n'est pas toujours le cas.



Montant des redevances : contrôles du neuf

Montant de la redevance des contrôles des installations neuves



Redevance Examen préalable de conception		
DC325	Méd.	Moy.*
(16 valeurs)	100 €	139 €

* pondérée par le nombre d'examens préalables de conception

Redevance Vérification des travaux		
DC326	Méd.	Moy.*
(16 valeurs)	118 €	113 €

* pondérée par le nombre de contrôles de vérification des travaux

Éléments 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)

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 (plus souvent dans ce dernier cas dans notre panel).

Les contrôles des installations neuves sont **facturés entre 150€ et 460€ TTC** (contrôles conception + réalisation), la plupart des collectivités se situant entre 200€ et 350€.

Si l'on décompose le tarif pour le contrôle du neuf, le contrôle de conception représente 139€ en moyenne, et le contrôle de bonne exécution des travaux représente 113€ en moyenne.



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