



# RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

2009



Communauté de Communes du Sud-Est du Pays Manceau  
Brette-les-Pins • Challes • Changé • Parigné-l'Évêque • Saint-Mars-d'Outillé





## SOMMAIRE

<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>2</b>
<b>2. COMPTE RENDU TECHNIQUE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. CONTROLE DU NEUF .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2. CONTROLE DE L'EXISTANT .....</b>	<b>5</b>
➤ AVIS DE PASSAGE .....	5
➤ DEROULEMENT D'UNE VISITE .....	5
➤ LISTE DES ABSENTS - REFUS.....	5
<b>2.3. SERVICE D'ENTRETIEN.....</b>	<b>8</b>
<b>3. COMPTE RENDU FINANCIER.....</b>	<b>8</b>
<b>4. QUALITE DE SERVICE.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1. CONTROLE DE CONCEPTION.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2. CONTROLE DE REALISATION .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3. CONTROLE DE L'EXISTANT .....</b>	<b>11</b>
<b>4.4. SERVICE D'ENTRETIEN.....</b>	<b>11</b>
<b>4.5. INDICATEURS DE QUALITE DU SERVICE.....</b>	<b>12</b>



## 1. INTRODUCTION

La Communauté de communes du Sud Est Du Pays Manceau a confié à SAUR le soin d'assurer la gestion du service d'Assainissement non collectif.

Le périmètre de la délégation, constitué de cinq communes, comporte environ 2850 installations d'assainissement non collectif.

La gestion du service d'assainissement non collectif inclut le contrôle technique des installations existantes, réhabilitées et à construire, ainsi que les relations avec les usagers du service.

Le contrôle des installations neuves ou réhabilitées est composé de deux étapes :

1/ le contrôle de conception : un avis technique est émis sur le projet suite à la réception d'une étude de filière. Ce contrôle consiste à vérifier la cohérence entre les éléments fournis dans l'étude de filière (sol adapté, prise en compte des contraintes parcellaires...) et la filière proposée.

2/ le contrôle de réalisation : ce contrôle consiste à vérifier que les travaux ont été fait conformément au projet validé. La visite est faite en tranchées ouvertes. Un avis technique est émis sur la bonne exécution des travaux. C'est également l'occasion de conseiller l'utilisateur sur l'entretien de la filière.

Le diagnostic des installations existantes :

Le diagnostic consiste en une visite du dispositif d'assainissement pour rendre compte de l'entretien de la filière et de son impact vis-à-vis de la salubrité publique et de la qualité des eaux superficielles et souterraines. Ce contrôle a pour objectifs de définir les priorités d'intervention et d'identifier les « points particuliers » liés à des rejets d'effluents non traités dans des milieux récepteurs sensibles. Il est l'occasion de conseiller et de sensibiliser les usagers sur l'importance de l'entretien régulier de leur filière (vidange) et des éventuels aménagements à apporter.

Le contrôle de bon fonctionnement :

Le contrôle de bon fonctionnement consiste à vérifier l'entretien et le bon fonctionnement d'un dispositif d'assainissement. Il est effectué sur les installations mises en place après 2003. Il est l'occasion de conseiller et de sensibiliser les usagers sur l'importance de l'entretien régulier de leur filière (vidange) et des éventuels aménagements à apporter.

De plus, un contrôle de bon fonctionnement est effectué sur environ 770 installations situées à Changé. En effet, ces installations ont déjà fait l'objet d'un diagnostic. Les fiches seront saisies afin de compléter la base de données.

De plus, SAUR propose à l'utilisateur de façon optionnelle la souscription d'un contrat d'entretien. Ce contrat d'entretien comporte une visite annuelle avec mesure du voile de boues et nettoyage de l'installation. De plus, une vidange est inclus dans cette prestation.

Un service de vidange est également proposé par SAUR.

## 2. COMPTE RENDU TECHNIQUE

### 2.1. CONTROLE DU NEUF

Communes	BRETTE LES PINS	CHALLES	CHANGE	PARIGNE L'EVEQUE	ST MARS D'OUTILLE	Total
Nombre de conception 2007	2	2	3	8	6	21
Nombre de réalisation 2007	0	0	6	8	3	17
Contrôles de conception 2008	1	3	13	28	14	59 dont 6 contre études
Contrôles de réalisation 2008	1	1	10	15	7	34
Nombre de conception 2009	1	3	14	12	12	42 dont 3 contre études
Nombre de réalisation 2009	1	2	9	12	11	35 dont 5 contre visites

Type de traitement	Tranchées d'épandage	Lit d'épandage	Filtre à sable vertical drainé	Filtre à sable vertical non drainé	Terre d'infiltration	Filières non réglementaires
Nombre d'installation 2007	9	1	5	1	1	0
Nombre d'installation 2008	14	16	11	1	11	0
Nombre d'installation 2009	23	6	8	1	3	1
<b>Total</b>	46	23	24	3	15	1

Sur l'ensemble des contrôles de conception effectués en depuis 2007, 78 concernés des réhabilitations alors que 35 concernés des installations neuves.

Voici la répartition des avis émis en fonction du type de contrôle :

Avis	Favorable	Favorable sous réserves	Défavorable
Conception 2007	3	14	4
Conception 2008	3	43	7
Conception 2009	1	37	4
<b>Sous total conception</b>	7	94	15
Réalisation 2007	13	4	0
Réalisation 2008	14	10	10
Réalisation 2009	23	6	6
<b>Sous total réalisation</b>	50	20	16



## COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SUD EST DU PAYS MANCEAU COMPTE RENDU ANNUEL 2009



### Lors des contrôles de conception :

- 1/ Les causes les plus courantes qui entraînent un avis favorable sous réserves :
  - S'assurer qu'il n'y a pas de puits à moins de 35 mètres du système de traitement sur une parcelle voisine.
  - S'assurer que les pentes respectent bien le DTU 64.1
  - Obtenir une autorisation de rejet si nécessaire.

Lorsqu'un avis favorable sous réserves est émis sur le projet, le rapport de conception est envoyé au pétitionnaire pour qu'il puisse lever les réserves. En effet, SAUR n'a pas toutes les informations pour délivrer un avis favorable.

- 1/ Les causes les plus courantes qui entraînent un avis défavorable :
  - Pas de test de perméabilité (tranchées d'épandage).
  - Problème de dimensionnement (le dimensionnement préconisée ne correspond pas à la capacité d'accueil de l'habitation).
  - Mise en place de filières non réglementaires.

Lorsqu'un avis défavorable est émis sur le projet, un complément d'information est nécessaire avant de débiter les travaux. Soit SAUR contacte directement le bureau d'études pour avoir les informations complémentaires soit le rapport de conception est envoyé au pétitionnaire pour qu'il se rapproche de son bureau d'études.

### Lors des contrôles de réalisation :

- 1/ Les causes les plus courantes qui entraînent un avis favorable sous réserves :
  - Une ventilation primaire mal conçue.
  - Décaisser le terrain pour ne pas avoir plus de 30 cm de terre végétale.
  - Une ventilation secondaire non terminée car les murs ne sont pas montés.

Une contre visite s'avère nécessaire pour obtenir un avis favorable sur les travaux réalisés. Cependant, les réserves pourront être levées lors du contrôle périodique de bon fonctionnement.

- 1/ Les causes les plus courantes qui entraînent un avis défavorable :
  - Une ventilation secondaire pas faite.
  - Des travaux qui ne sont pas faits avec les bons matériaux.
  - Des travaux réalisés qui ne correspondent pas au projet validé.

Une contre visite est obligatoire car les travaux ne respectent pas, soit le projet validé soit la réglementation en vigueur.

Il peut arriver que lorsqu'un avis défavorable est émis, soit pour la conception soit lors du contrôle de réalisation, le pétitionnaire ne fasse pas le nécessaire pour avoir un avis favorable. Il est pourtant indiqué dans les différents rapports les causes de l'avis défavorable.





## 2.2. CONTROLE DE L'EXISTANT

### 1. Déroulement de la visite des installations existantes

#### ➤ AVIS DE PASSAGE

Le particulier reçoit un avis de passage lui proposant une date et un créneau horaire pour la visite de son installation. Il est invité à rappeler s'il ne peut se rendre disponible à la date indiquée afin de prendre rendez vous. Cet avis de passage est envoyé une semaine à quinze jours avant la visite.

#### ➤ DEROULEMENT D'UNE VISITE

Le technicien SAUR se présente et recueille toutes les informations relatives à l'installation. Les ouvrages rendus accessibles sont ouverts (fosse, bac à graisse, regards...). Le fonctionnement de l'installation sera évalué en fonction de l'état de ces différents ouvrages. Les exutoires (fossé, mare...) sont également observés

En fin de visite, les conclusions sont présentées au particulier. C'est l'occasion pour le technicien de conseiller sur les éventuels aménagements nécessaires et de rappeler l'entretien régulier que nécessite l'installation pour son bon fonctionnement. Une fiche, rappelant les conclusions de la visite, signée par le technicien et le particulier lui est remis.

#### ➤ LISTE DES ABSENTS - REFUS

Si personne n'est présent dans l'habitation lors du passage du technicien, celui-ci laisse dans la boîte à lettre un avis d'absence. Cet avis indique l'heure et la date du passage ainsi que les coordonnées l'invitant à reprendre rendez-vous.

Concernant les personnes qui refusent la visite, le technicien informe la collectivité dans les jours qui suivent. Il peut être envisagé de reprendre rendez vous pour effectuer la visite avec un représentant de la collectivité.

La Communauté de communes envoie un courrier spécifique pour chaque personne absente ou ayant refusée la visite.

### 2. Installations contrôlées

COMMUNES	BRETTE LES PINS	CHALLES	PARIGNE L'EVEQUE	ST MARS D'OUTILLE	CHANGE	total
Installations listing	189	315	921	656	863	2944
Diagnostic à réaliser	<b>188</b>	<b>294</b>	<b>794</b>	<b>465</b>	<b>86</b>	<b>1827</b>
Bon fonctionnement à réaliser	0	0	0	0	770	<b>770</b>
Nombre d'avis de passage envoyés	92	145	606	408	162	<b>1413</b>
visites effectuées 2008	49	66	293	99	0	<b>507</b>
visites effectuées 2009	18	23	114	74	112 dont 103 BF	<b>341</b>
% visites	36	30	51	37	13	<b>33</b>
Refus depuis 2007	2	5	9	5	0	<b>21</b>
Absents depuis 2007	14	20	81	30	7	<b>152</b>
Erreur listing depuis 2007	1	21	127	191	7	<b>347</b>



## COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SUD EST DU PAYS MANCEAU COMPTE RENDU ANNUEL 2009



Le nombre d'avis de passage envoyé n'est pas représentatif du nombre de visite réalisée. En effet, il y a plusieurs raisons qui peuvent expliquer cet écart :

- Plusieurs avis de passage pour une visite (personnes à recontacter...),
- Les erreurs de listing qui ont reçu des avis de passage,
- Changement de coordonnées du propriétaire...

### 3. Résultats des contrôles effectués

Les contrôles de bon fonctionnement effectués depuis 2007 permettent de mettre en évidence les résultats suivants

Années des visites	Dispositifs nécessitant une intervention			Dispositifs acceptables
	NA1	NA2	A	BF
2008	284	45	140	38
2009	90	71	165	15
<b>Total</b>	<b>374 soit 44%</b>	<b>116 soit 14%</b>	<b>305 soit 36%</b>	<b>53 soit 6%</b>

- « **NA.1** » (Priorité de réhabilitation urgente) : Filière présentant un rejet non traité d'eaux vannes en milieu superficiel ou souterrain.
- « **NA.2** » (Priorité de réhabilitation à programmer) : Filière présentant un rejet non traité d'eaux ménagères en milieu superficiel ou souterrain.
- « **A** » : dispositifs à fonctionnement **Acceptable** (dans la configuration actuelle : occupants, état des équipements) au regard des exigences de la santé publique, **mais insuffisant** : avis réservé sur la **Pérennité**.
- « **BF** » : dispositifs en bon état de fonctionnement



#### 4. Zones sensibles

Communes	Périmètre de captage en eau potable	Zone de baignade	Zone inondable	Zone de concentration de pollution	Habitations concernées	Habitations visitées en 2008	Habitations visitées en 2009
BRETTE LES PINS	1 périmètre	N	N	N	3	1 BF	0
CHALLES	N	N	N	N	0	0	0
CHANGE	N	N	N	N	0	0	0
PARIGNE L'EVEQUE	2 captages	OUI	N	N	3 à proximité du captage <b>Bel Air</b> Aucune concernée par la zone de baignade	0	3 NA1
ST MARS D'OUTILLE	2 périmètres	N	N	N	13 situées dans le périmètre de "La Lande du Rhonne" Aucune située dans le périmètre "La Brosse"	3 NA1 1 NA2 1A	1 NA1 1 A

## 2.3. SERVICE D'ENTRETIEN

### 1. Liste des personnes ayant souscrit un contrat entretien Spanconfort

COMMUNE	NOMBRE DE CONTRATS 2008	NOMBRE DE CONTRATS 2009
Brette les Pins	1	0
Challes	2	0
Parigné l'Evêque	23	1
Changé	0	1
<b>total</b>	<b>26</b>	<b>2</b>

### 2. Liste des vidanges effectuées

Volume	Nombre de vidanges										Lieu de dépotage
	Brette les Pins		Challes		Changé		Parigné l'Evêque		Saint Mars d'Outillé		
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	
6 m <sup>3</sup>								1			Station d'épuration du Mans
5 m <sup>3</sup>			1								Station d'épuration du Mans
4 m <sup>3</sup>				1							Station d'épuration du Mans
3 m <sup>3</sup>	1			5		1		1	4	3	Station d'épuration du Mans
2 m <sup>3</sup>			1		1		1				Station d'épuration du Mans
1 m <sup>3</sup>				1					1		Station d'épuration du Mans

## 3. COMPTE RENDU FINANCIER

Les tarifs appliqués en 2009 étaient les suivants :

- Contrôle de conception : 39.35 euros HT
- Contrôle de réalisation : 73.07 euros HT
- Contrat d'entretien : 75.88 euros HT par an
- Vidange programmée : 95.56 euros HT
- Vidange urgente : 174.16 euros HT
- Diagnostic d'une installation : 61.27 euros HT
- Contrôle périodique de bon fonctionnement : 44.40 euros HT.



## COMMUNAUTE DE COMMUNES DU SUD EST DU PAYS MANCEAU COMPTE RENDU ANNUEL 2009



### Recettes perçues :

Désignation des opérations	Nombre de contrôles	Montant Part SAUR (euros HT)
Contrôles de conception	42	1652
Contrôles de réalisation	35	2557
Contrôle de l'existant	259 diagnostics	15834
<b>Total</b>		20048

### Compte rendu annuel détaillé :

Années	Euros	Euros	Euros
	2007	2008	2009
Rémunération perçue par le Fermier auprès des abonnées au titre de la gestion de l'ANC	1845	31600	20048
Recettes accessoires de l'exploitation résultant des contrats d'entretien passés avec les usagers	0	577	0
<b>Dépenses directes d'exploitation propres au service :</b>	3660	35174	26729
Dépenses de fonctionnement courant constatées aux autres niveaux d'organisation de l'entreprise du fermier et les parts de ces dépenses imputées au service	0	0	0
Charges calculées correspondant à l'amortissement des investissements	0	100	92
Redevances versées à la Collectivités	0	0	0
Non-valeurs sur l'exercice considéré	0	0	0
Charges financières	0	92	65
Personnel et charges sociales	1383	27204	19171
Consommables	1782	229	90
Amortissement de matériel	0	0	0
Analyses	0	3	0
Sous-traitance, matières et fournitures	375	1984	2597
Transports et déplacement	120	98	2002
Frais de facturation	0	4838	2545
Poste et télécommunication	0	718	167
Autres dépenses de fonctionnement	0	0	0
<b>Autres dépenses :</b>	112		
Frais de siège et frais généraux	100	4000	1130
Impôts et taxes	7	113	83
Locaux et assurances	5	541	339
<b>Dépenses totales :</b>	3772	39828	28281



## 4. QUALITE DE SERVICE

### 4.1. CONTROLE DE CONCEPTION

Un avis technique est donné dans un délai de quinze jours après réception de l'étude de filière. Aucun retard n'est à signaler pour l'exercice 2009.

Lorsque l'avis est favorable ou favorable sous réserves, le contrôle de conception est envoyé à la Communauté de communes pour validation.

Lorsque l'avis est défavorable, nous contactons le bureau d'étude afin d'avoir des compléments d'informations. Nous contactons également le pétitionnaire (lorsque cela est possible) pour l'informer que son dossier n'est pas complet et qu'il faut qu'il se rapproche de son bureau d'études.

Si les compléments ne nous sont pas envoyés rapidement, le contrôle de conception est transmis à la collectivité avec un avis défavorable.

Un usager nous a contacté pour avoir des précisions sur le contrôle de conception qui était défavorable. En effet, le bureau d'étude utilise pour le dimensionnement des tranchées d'épandage la circulaire du 22/05/1997 alors qu'il faut utiliser le DTU 64.1 de mars 2007. Nous l'avons invité à se rapprocher de son bureau d'études pour compléter le dossier.

Un usager a été contacté car il manquait une valeur de perméabilité pour donner notre avis technique. Le résultat nous a été envoyé par mail.

Un pétitionnaire nous a contacté pour avoir des précisions sur le contrôle de conception qui était défavorable. En effet, le bureau d'étude utilise pour le dimensionnement des tranchées d'épandage la circulaire du 22/05/1997 alors qu'il faut utiliser le DTU 64.1 de mars 2007. Il a fait un courrier où il s'engage à rajouter 1ml sur chaque tranchée pour obtenir le bon dimensionnement.

Nous avons contacté un propriétaire car le dossier qu'il nous a fait parvenir ne comportait que les plans de la maison, il manquait une étude de filière.

Une étude de filière nous a été transmise par mail car les travaux étaient déjà réalisés lorsque l'usager nous a contacté pour le contrôle de réalisation.

Plusieurs usagers nous ont sollicités pour la mise en place de micro-station. Nous leurs avons expliqué que la réglementation actuelle ne permettait pas d'installer ce système sans dérogation de la préfecture. En effet, l'arrêté stipule que la micro-station ne peut servir que de prétraitement.

### 4.2. CONTROLE DE REALISATION

La visite pour le contrôle de réalisation doit être réalisée dans un délai de 5 jours suivant la demande de contrôle. Suite à cette visite, un avis technique doit être donné. Aucun retard n'est à signaler pour le contrôle de bonne exécution des travaux.

Lorsque l'avis est favorable, le pétitionnaire obtient un certificat de conformité.

Cette visite est aussi l'occasion de conseiller le pétitionnaire sur l'entretien de l'installation. Il rappelle également que les regards doivent rester accessibles.

Lorsque l'avis est défavorable, une seconde visite est nécessaire. Les travaux n'ont pas été faits selon la réglementation en vigueur ou ne correspondent pas au projet validé.



Le technicien indique quelles sont les améliorations à apporter à l'installation pour qu'elle puisse être conforme.

En général, les visites ont lieu deux jours après l'appel de l'entrepreneur.

Il n'y a eu aucun cas particulier lors des contrôles de réalisation qui ont eu lieu en 2009.

### **4.3. CONTROLE DE L'EXISTANT**

Le particulier reçoit un avis de passage lui proposant une date et un créneau horaire pour la visite de son installation. Il est invité à rappeler s'il ne peut se rendre disponible à la date indiquée afin de prendre rendez-vous. Cet avis de passage est envoyé une semaine à quinze jours avant la visite.

Le technicien SAUR se présente et recueille toutes les informations relatives à l'installation. Les ouvrages rendus accessibles sont ouverts (fosse, bac à graisse, regards...). Le fonctionnement de l'installation sera évalué en fonction de l'état de ces différents ouvrages. Les exutoires (fossé, mare...) sont également observés. Le résultat du sondage à la tarière permet d'apprécier la texture du sol en place. Il apporte des éléments de réponse notamment en cas de dysfonctionnement de la filière en place ou permet d'attirer l'attention sur une éventuelle contrainte pour la mise en place d'un assainissement.

En fin de visite, les conclusions sont présentées au particulier. C'est l'occasion pour le technicien de conseiller sur les éventuels aménagements nécessaires et de rappeler l'entretien régulier que nécessite l'installation pour son bon fonctionnement. Une fiche, rappelant les conclusions de la visite, signée par le technicien et le particulier lui est remise.

Un usager nous a contacté pour avoir un diagnostic rapidement pour savoir si il a des travaux à faire ou non.

Suite aux retours des cartes de satisfaction pour 2009, il s'avère que les personnes trouvent le diagnostic trop cher mais que les explications données par le technicien étaient explicites.

De plus, certaines personnes s'interrogeaient sur la possibilité de se raccorder au collectif.

Afin de pallier au problème rencontré avec 0810 811 190, un nouveau n° de téléphone a été mis en place (02.41.40.36.67). Le but est vraiment de faciliter la prise de rendez-vous et les échanges avec les usagers.

### **4.4. SERVICE D'ENTRETIEN**

Lors de l'année 2009, un usager n'a pas été satisfait du manque de réactivité pour une vidange de fosse. Nous lui avons expliqué que si il souhaitait une vidange urgente le prix ne serait pas le même.

En fonction du nombre de personnes qui nous contactent pour obtenir un rendez-vous pour une vidange, le délai moyen d'intervention varie de 3 à 15 jours.

#### **4.5. INDICATEURS DE QUALITE DU SERVICE**

<b>année</b>	<b>Taux de réclamations</b>	<b>Délai moyen de traitement</b>	<b>Taux de respect de prévenance et d'intervention</b>	<b>Délai moyen de traitement des sollicitations du MO</b>
<b>2007</b>	0	0	0	
<b>2008</b>	3.8	1.5	0.04	0.26
<b>2009</b>	2.7	2.1	0.12	0.43





Communauté de Communes du Sud-Est du Pays Manceau  
rue des Écoles - BP 15  
72250 Parigné-l'Évêque  
tél : 02-43-40-09-98 / fax : 02-43-40-18-76  
courriel : communaute.communes@sudestmanceau.com

<http://www.cc-sudestmanceau.fr>

