
Comment intégrer la diversité des filières et
maîtriser la qualité de l'ANC aux côtés de l'utilisateur ?
Echanges entre les différents professionnels de l'ANC

Rencontre n°2 : l'entretien des dispositifs d'ANC
11 décembre 2014 – Conseil Général de l'Isère – BOURGOIN-JALLIEU (38)

Objectifs

Le Graie anime une série de rencontres entre les membres du réseau régional des acteurs de l'ANC - SPANC, SATAA et leurs partenaires institutionnels - et les représentants des différents corps de métiers intervenant dans l'ANC. Les objectifs sont :

- d'identifier les points de blocage existants pour intégrer la diversité des filières et maîtriser la qualité de l'ANC
- de réfléchir ensemble aux améliorations à apporter et aux pistes de solution possibles.

Ces échanges font suite à la table ronde qui s'est tenue lors de la conférence régionale du 25 février 2014 ([synthèse](#)).

Une première rencontre a été organisée avec les représentants des professionnels de l'installation des dispositifs d'ANC – [synthèse](#).

Pour cette seconde rencontre, les représentants des fabricants et des professionnels de l'entretien des dispositifs d'ANC étaient conviés.

Synthèse des échanges

Les échanges ont fait ressortir des points de blocage qui relèvent de deux niveaux : la communication et la sensibilisation des usagers en matière d'entretien de l'ANC d'une part, et la coordination des différents professionnels en lien avec cet entretien d'autre part.

Communication et sensibilisation des usagers

Constat n°1 : Les modalités d'entretien ne sont pas assez prises en compte par l'utilisateur lorsqu'il choisit son installation.

Lorsqu'un usager entre dans une démarche de mise en place ou de réhabilitation de son installation d'ANC, il se retrouve face à une diversité de solutions techniques parmi lesquelles il devra faire son choix selon plusieurs critères : les contraintes techniques de sa parcelle, l'utilisation qui va être faite de l'installation, etc. Les modalités d'entretien font partie intégrante de ces critères et parfois, elles sont sous-estimées. L'utilisateur se retrouve donc dans une situation où, une fois son installation en place, il ne peut assurer l'entretien nécessaire à son bon fonctionnement.

Pistes de solutions :

Dans la plupart des cas, le premier interlocuteur qui entre au contact d'un usager engagé dans une démarche de mise en place ou réhabilitation de son ANC est l'installateur. Il revient à ce dernier de fournir l'ensemble des informations sur les avantages et inconvénients des différentes filières qu'il propose, notamment en matière d'entretien (fréquence de vidange, nécessité d'une maintenance électromécanique, etc.). Il devra préciser à l'utilisateur s'il est nécessaire de souscrire à un contrat d'entretien pour bénéficier des différentes garanties. Une fois son choix arrêté, l'utilisateur le soumet au SPANC dans le cadre du contrôle de conception : ce contrôle est donc là encore une occasion pour l'utilisateur de recevoir un conseil personnalisé qui lui permettra de confirmer ou de revoir son choix. Une bonne sensibilisation de l'utilisateur par le SPANC sur les modalités d'entretien de son installation dès le contrôle de conception permettra de prévenir certains dysfonctionnements.

Constat n° 2 : dans le cas des installations existantes, les usagers ne sont pas assez sensibilisés à la nécessité d'entretenir leur installation d'ANC.

Ce constat est partagé par plusieurs acteurs : les SPANC, dans le cadre de leur mission de contrôle de bon fonctionnement et d'entretien, et les entreprises de vidange qui sont régulièrement sollicitées pour des interventions d'urgence liées à un manque d'anticipation de l'entretien par les usagers.

Pistes de solutions :

Chacun des acteurs intervenant dans les différentes étapes de la « vie » d'une installation d'ANC peut, à son échelle, sensibiliser l'utilisateur à l'importance de son entretien pour garantir son bon fonctionnement.

Le SPANC, dans le cadre de ses missions de contrôle obligatoire, intervient au moment de la réalisation des travaux et peut, à l'occasion du contrôle d'exécution, donner des conseils à l'utilisateur sur l'entretien de son installation. De nombreuses collectivités ont élaboré des plaquettes d'information à ce sujet (voir par exemple [celle du département du Rhône](#)). Pour les filières agréées, le SPANC peut notamment vérifier que l'utilisateur est bien en possession du guide utilisateur de son installation, qui contient des consignes relatives à son entretien. Le contrôle périodique est également l'occasion de faire un point régulier avec l'utilisateur, mais il existe souvent un décalage entre la fréquence de ces contrôles et la fréquence d'entretien nécessaire. La gestion du parc ANC sous la forme d'une base de données, ainsi que la mise en place d'un contrôle « intermédiaire » via la transmission des justificatifs d'entretien à la collectivité (sans visite sur site) peut permettre au SPANC de créer des alertes et de relancer les usagers qui n'auraient pas entretenu leur installation. Ce suivi sera renforcé si le SPANC va au-delà de ses missions obligatoires en coordonnant des opérations de vidanges groupées : la relance des usagers peut par exemple être prévue dans le cadre de l'éventuel marché avec l'entreprise.

L'entreprise qui réalise la maintenance ou les vidanges de l'installation peut également, lorsqu'elle intervient, donner des conseils à l'utilisateur : éléments à surveiller, opérations faisables par l'utilisateur lui-même, etc.

Enfin, certains installateurs qui proposent également des contrats d'entretien relancent les usagers n'y ayant pas souscrit dans un certain délai après la mise en place de l'installation : cette démarche commerciale permet de rappeler à l'utilisateur que des opérations d'entretien sont à prévoir.

Coordination des différents professionnels en lien avec l'entretien de l'ANC

Constat n°3 : Les entreprises de vidanges ne sont pas assez formées pour intervenir sur les filières agréées.

Depuis la mise en place de la procédure d'agrément des dispositifs d'ANC en 2009, l'offre s'est considérablement diversifiée et les professionnels ont dû s'adapter. Cela ne va pas sans poser de difficultés aux entreprises de vidange car les modalités d'intervention diffèrent d'une filière à l'autre (quels compartiments vidanger et/ou nettoyer ? Le nettoyage peut-il se faire à haute pression ?). Elles sont généralement indiquées dans les guides utilisateurs mais souvent, ces entreprises ne sont pas informées en amont du type de filière sur lesquelles elles doivent intervenir. Et pour des raisons de rentabilité, il est leur est difficile de prendre connaissance de ce guide une fois sur place. Par ailleurs, il arrive que les entreprises de vidange interviennent sur des dispositifs qui ne sont plus commercialisés (faillite du fabricant) et pour lesquels il est donc impossible de récupérer les informations sur leur entretien.

Pistes de solutions :

Certains acteurs se sont emparés du sujet et mènent actuellement des réflexions pour la mise en place de pictogrammes sur les différents ouvrages, indiquant pour chacun si les matières doivent être pompées ou non, s'il faut procéder à un lavage haute pression ou non... L'objectif est que ces pictogrammes soient communs à tous les fabricants qui souhaitent entrer dans la démarche.

Constat n° 4 : une bonne coordination entre les différents acteurs d'un territoire permet de garantir la qualité de l'ANC.

En effet, les acteurs présents soulignent plusieurs difficultés rencontrées dans l'articulation de leurs différentes missions :

- il existe peu de partage des données entre les différents acteurs alors que les informations recueillies sur le terrain par chacun peuvent être utiles à tous
- on remarque un véritable problème de sémantique entre les notions de « maintenance » et « d'entretien », ce qui engendre un flou dans le partage des responsabilités et la définition des limites des compétences de chacun
- dans le cas des filières agréées : les entreprises de vidange manquent d'information de la part des fabricants concernant les modalités d'entretien de leurs dispositifs (cf constat 3)

Pistes de solutions :

La principale clé identifiée pour pallier ces difficultés passe par la mise en place d'une structure d'animation et de concertation à l'échelle locale : charte de l'ANC portée par une collectivité, regroupement de professionnels sous la forme de coopératives... En effet, ce type de dynamique permet :

- de clarifier le rôle de chaque acteur en identifiant les responsabilités et les limites de compétences de chacun
- d'améliorer les pratiques par une prise de conscience des contraintes des uns et des autres, et un partage des observations faites sur le terrain : par exemple les entreprises de vidange relèvent parfois des dysfonctionnements liés à une mauvaise pose du dispositif, et peuvent remonter l'information aux installateurs qui n'ont pas toujours de vision précise de l'évolution de l'installation une fois celle-ci en place.
- d'uniformiser le discours auprès des usagers du territoire, notamment en matière d'entretien, et ainsi de renforcer leur sensibilisation
- d'améliorer la maîtrise de la qualité des installations par l'augmentation du partage des informations collectées sur le terrain : par exemple, l'entreprise de vidange peut informer le SPANC sur l'état des ouvrages à vide, ou l'entreprise de maintenance peut transmettre le niveau de boue relevé au SPANC ... Des outils en ligne pourraient être développés pour faciliter ces échanges.

Par ailleurs, ce type de dynamique permet à chaque acteur de prendre conscience des difficultés des uns et des autres : les représentants des entreprises de vidanges ont notamment souligné leurs difficultés à s'aligner sur les tarifs pratiqués dans le cadre des marchés publics, ce qui compromet l'avenir de certaines petites entreprises locales.

En conclusion, bien que l'entretien des installations relève de la responsabilité des usagers, il est nécessaire que les différents professionnels de l'ANC les sensibilisent et les accompagnent pour qu'il soit réalisé dans les règles de l'art et autant que de besoin. La mise en place d'un dispositif local de concertation et de collaboration entre les différents professionnels est également l'une des clés pour améliorer les pratiques et le suivi des installations, et ainsi garantir leur bon fonctionnement.

En remerciant l'ensemble des participants à cette rencontre :

Les professionnels invités :

Emmanuel DONNIER, Aoste Assainissement

Alexandre BIAJOUX, BIAJOUX Assainissement

Hubert AUDE, Rhône-Alpes Assainissement

Anaïs BALLAND et Anthony BOREL, Eloy Water (excusés mais ayant fait part de leurs contributions au préalable)

Les membres du réseau des acteurs de l'ANC du Graie :

Elodie BRELOT, GRAIE -Clémentine COASSY, Chambéry Métropole - Yohann GIRAUD, Conseil Général de l'Isère –Sylvie JOUSSE, Agence de l'Eau RMC – Lara PLONGENET, Conseil Général de la Saône-et-Loire - Thomas ROUX, Syndicat des Eaux de Dolon Varèze.