



# 1. Des agents au service des abonnés

## Mission du service :

L'article L 2224-8 du Code Général des Collectivités Territoriales précise que « les communes assurent le contrôle des installations d'Assainissement Non Collectif ».

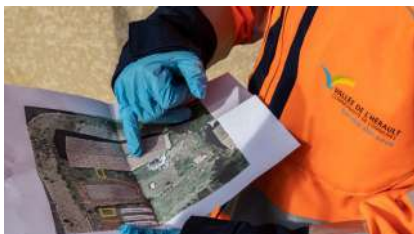
Ces dispositions issues de la Loi sur l'Eau du 3 Janvier 1992 devaient être prises avant le 31 Décembre 2005, par la création d'un Service Public d'Assainissement Autonome (SPANC).

Le SPANC de la CCVH a été mis en place en 2007 par la délibération du 18 Décembre 2006, puis intégré au service des eaux au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Le service est exploité en régie. Etant un service Public à caractère Industriel et Commercial, cela implique un budget annexe équilibré par une redevance en contrepartie d'un service rendu.

### Les missions sont les suivantes :

- ◆ La réalisation des contrôles de conception : instruction de la filière, à l'état de projet.
- ◆ La réalisation des contrôles d'exécution : vérification des travaux par rapport au projet initialement validé et à la réglementation en vigueur.
- ◆ La réalisation des contrôles de l'existant : premier contrôle réalisé.
- ◆ La réalisation des contrôles de bon fonctionnement et de bon entretien : vérification des installations existantes tous les 8 ans.
- ◆ La réalisation des contrôles de vente : vérification des installations lors de cessions immobilières.



## Organisation entre agents :

Les chargées de clientèle du service relation clientèle en lien avec la technicienne SPANC du service exploitation gèrent la partie administrative des questions liées à l'Assainissement Non Collectif, via un logiciel spécifique lié au logiciel de la gestion clientèle. Une d'entre elle s'est vue confiée l'expertise de ce domaine.

La prise de RDV pour les divers contrôles SPANC (bon fonctionnement, vente, conception et réalisation) et la mise en place de campagnes de contrôle sont faites par le service relation clientèle en lien avec le calendrier de l'agent SPANC.

Après tout contrôle, un rapport est généré par l'agent SPANC qui est alors automatiquement transmis à la relation clientèle. La chargée de clientèle envoie le rapport d'intervention ainsi que la facture à l'abonné. Le service clientèle assure aussi le suivi de l'encaissement.

Cette double interaction entre les deux services demande à chaque partie un suivi rigoureux, afin que les informations soient cohérentes.



1

Equivalent Temps  
Plein en Spanc

1 627

Fosses septiques  
individuelles en  
gestion