

# Charte Qualité

## Chapitre 1 : dispositions générales

### Article 1 : Objet de la charte

L'objet de la présente charte est de préciser les relations entre les usagers désireux de faire réaliser l'entretien de leur installation d'assainissement non collectif et l'entreprise chargée de l'entretien, en fixant ou en rappelant les droits et les obligations de chacun en ce qui concerne l'intervention de l'entreprise sur les terrains privés, les conditions financières et de paiement, le calendrier d'intervention.

### Article 2 : Champ d'application territorial

La présente charte s'applique sur le territoire de Billom Communauté qui comprend les communes de Beauregard l'Evêque, Billom, Bongheat, Bouzel, Chas, Chauriat, Dallet, Egliseneuve près Billom, Espirat, Estandeuil, Fayet le Château, Glaine Montaigut, Isserteaux, Mauzun, Mezel, Montmorin, Neuville, Pérignat ès Allier, Reignat, Saint Bonnet lès Allier, Saint Dier d'Auvergne, Saint Jean des Ollières, Saint Julien de Coppel, Trézioux, Vassel et Vertaizon.

### Article 3 : Définitions

Assainissement non collectif : par assainissement non collectif, on désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.

Boues : ensemble des matières solides décantées qui se déposent au fond de la fosse toutes eaux.

Eaux usées domestiques : les eaux usées domestiques comprennent les eaux ménagères (provenant des cuisines, buanderies, salles d'eau...) et les eaux vannes (provenant des wc et des toilettes).

Usager du service public de l'assainissement non collectif : l'utilisateur du service public d'assainissement non collectif est le bénéficiaire des prestations individualisées de ce service. L'utilisateur de ce service est soit le propriétaire de l'immeuble équipé ou à équiper d'un dispositif d'assainissement non collectif, soit celui qui occupe cet immeuble, à quelque titre que ce soit.

### Article 4 : durée d'application

La présente charte prend effet au 1er janvier 2017 et ceci pour une durée de 2 ans.

# Chapitre 2 : responsabilités et obligations de l'entreprise

## Article 5 : description d'une prestation

L'entretien des installations d'assainissement non collectif comprend au minimum :

- le nettoyage du système de prétraitement : fosse toutes eaux, bac à graisse, préfiltre, microstation
- le curage des regards du prétraitement et, si possible, du traitement
- un contrôle visuel des ouvrages, notamment des ouvrages en béton

L'entreprise devra, avant de partir, commencer la remise en eau de la fosse avec l'eau fournie par l'utilisateur du service d'entretien.

## Article 6 : l'élimination des matières de vidange

L'entrepreneur est responsable de la bonne élimination des matières de vidange selon les modalités définies par le décret du 08 décembre 1997 et ses textes d'application.

Le dépotage des matières de vidange devra être réalisé dans une station d'épuration équipée pour recevoir de telles matières ou sur tout autre site agréé. Il devra faire l'objet d'un récépissé dont une copie sera transmise au SPANC.

## Article 7 : le personnel attaché aux missions d'entretien

Pour la réalisation de sa mission, l'entreprise affectera des personnes possédant les compétences requises.

## Article 8 : établissement du calendrier d'intervention

Dès réception de la liste des usagers désireux de bénéficier de ce service, l'entreprise se charge d'établir le calendrier d'intervention comprenant la date de l'intervention et une plage horaire de trois heures maximum. Dès que celui-ci est établi, elle en informe chaque usager.

## Article 9 : facturation du service aux usagers

Après son intervention, l'entreprise établira une facture à chaque usager selon les modalités décrites au chapitre 5 de la présente charte.

Selon les modalités prévues par l'annexe II de l'arrêté du 07 septembre 2009 définissant les modalités d'agrément des personnes réalisant les vidanges et prenant en charge le transport et l'élimination des matières extraites des installations d'assainissement non collectif, l'entreprise fournira à l'utilisateur un document comportant au minimum :

- son nom ou sa raison sociale et son adresse
- l'adresse de l'immeuble où est située l'installation dont la vidange a été réalisée
- le nom de l'occupant ou du propriétaire
- la date de la vidange
- les caractéristiques, la nature et la quantité des matières éliminées
- le lieu où les matières de vidange sont transportées en vue de leur élimination

Ce document sera remis à l'utilisateur, soit le jour de l'intervention, soit en annexe de la facture. Dans le cas où cette dernière comporte les renseignements listés ci-dessus, il n'est pas utile d'annexer ce document.

## Chapitre 3 : responsabilités et obligations des usagers

### Article 10 : inscription au service d'entretien

Chaque usager souhaitant bénéficier du service doit se signaler auprès du SPANC. Il se procure une fiche d'inscription et un exemplaire de la présente charte qu'il retournera dûment complétés et signés au SPANC. Il peut également s'inscrire en ligne, sur le site de la Communauté de communes([www.stdb-auvergne.com](http://www.stdb-auvergne.com)).

### Article 11 : préparation de l'intervention

L'usager devra dégager tous les regards avant l'arrivée de l'entreprise afin que l'installation soit accessible.

Pour le bon fonctionnement de l'installation, l'usager s'engage à :

- s'abstenir de tout fait de nature à nuire au bon fonctionnement de son installation
- rejeter uniquement des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères), à l'exclusion des eaux pluviales, eaux de drainage ou tout autre rejet susceptible de nuire au bon fonctionnement de son installation.

En cas de non respect de ces obligations, le SPANC et l'entreprise sont dégagés de toute responsabilité quant au résultat des interventions de contrôle et de vidange.

## Chapitre 4 : responsabilité et obligations du SPANC

### Article 12 : information des usagers

Le SPANC se chargera d'informer les usagers susceptibles d'être intéressés par cette prestation. Cette information se fera principalement par voie de presse (journal local, journal communautaire, bulletins municipaux...) et par affichage, en mairie notamment.

Cette information est également disponible sur le site de la Communauté de communes. Elle pourra être reprise sur les sites de communes adhérentes qui le souhaitent.

### Article 13 : inscriptions des usagers

Le SPANC se chargera d'éditer les fiches d'inscription au service. Celles-ci seront disponibles au siège de la Communauté de communes, en mairie, sur le site internet de la Communauté de communes, ou sur simple demande.

Le SPANC recense les particuliers désireux de bénéficier de cette prestation via la fiche d'inscription et transmet les originaux de chaque fiche à l'entreprise avant l'intervention.

Le SPANC se charge également de faire signer la présente charte à chaque usager inscrit et de transmettre les originaux à l'entreprise en même temps que les fiches d'inscription.

L'inscription au service est également possible via le site internet de la Communauté de communes ([www.stdb-auvergne.com](http://www.stdb-auvergne.com)).

## Chapitre 5 : dispositions financières

## Article 14 : coût d'une prestation et plus values éventuelles

Prestation de base :

- vidange et curage des installations : 194.74 € TTC
- fourniture de l'eau pour le nettoyage : 6.42 € TTC

Plus-values éventuelles :

- tuyaux > 30m (par tranches de 10m) : 32.10 € TTC
- vidange d'une fosse > 5m<sup>3</sup> (par tranche de 1m<sup>3</sup>) : 31.03 € TTC
- dégagement des regards : 48.15 € TTC
- minimum de facturation : 53.50 € TTC

Majoration "urgence" :

- intervention en dehors des dates prévues au calendrier (voir chapitre 7) : 70 € TTC ou 140 € TTC

## Article 15 : minimum de facturation

Dans le cas où les prestations de vidange et de curage ne peuvent être réalisées du fait de l'utilisateur (absence des propriétaires ou des locataires, localisation de l'installation inconnue, installation inaccessible, etc...), le prestataire s'étant rendu sur place, il est prévu un minimum de facturation (voir tableau article 14).

## Article 16 : calendrier d'intervention

Les interventions de l'entreprise, pour l'année 2018, se dérouleront aux dates suivantes :

- 30 janvier
- 23 février
- 30 mars
- 25 avril
- 31 mai
- 14 et 19 juin
- 13 et 31 juillet
- 13 et 30 août
- 13 et 28 septembre
- 30 octobre
- 29 novembre
- 20 décembre

Les interventions en dehors de ces dates restent possibles mais le tarif de la prestation de base sera majoré de :

- 70 € TTC : intervention en journée de 8h00 à 17h30
- 140 € TTC : intervention le weekend, jour férié ou après 17h30

L'entreprise se charge d'organiser les interventions et d'informer les usagers des horaires.

# Chapitre 6 : dispositions d'application

## Article 17 : mise à disposition de la charte "qualité"

La présente charte sera tenue à disposition de tout usager de la Communauté de communes, en mairie ainsi que sur le site internet de la Communauté de communes.