



Enquête nationale sur la traçabilité des installations d'Assainissement Non Collectif

Restitution des résultats

Octobre 2019

Introduction

Le Syndicat des Industries et Entreprises Françaises de l'assainissement autonome (IFAA) a mené, du 26 mars au 20 avril 2018, une enquête nationale sur la traçabilité des installations d'assainissement non collectif.

Cette enquête est une première étape vers une harmonisation des pratiques et une mutualisation des actions des différents industriels.

Elle s'inscrit dans le cadre du plan d'actions de l'IFAA en ce qui concerne la mise en place d'une démarche de qualité afin de répondre aux attentes de l'ensemble des Professionnels de l'ANC et des attentes des propriétaires.

Le questionnaire a été construit de manière concertée entre les industriels et les sociétés de service de l'IFAA.

L'IFAA remercie tous les industriels ayant répondu à cette enquête. La participation a été essentielle pour que nous puissions dresser un bilan de leur organisation et mettre à jour les difficultés rencontrées dans la mise en place d'une traçabilité des installations d'assainissement non collectif sur le territoire national.

Eléments de méthode

Population interrogée :

Le questionnaire a été rempli par les industriels de l'assainissement non collectif fabriquant des produits destinés aux filières traditionnelles et des dispositifs agréés.

59 sociétés ont été sollicitées par courrier électronique. Le questionnaire a également été diffusé via les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn et Twitter : 1 250 vues).

Composition du questionnaire :

Le questionnaire était exclusivement disponible en ligne via la plateforme Askabox (www.askabox.fr).

Il comprend un volet d'identification.

Le questionnaire est composé de 17 questions permettant de réaliser un état des lieux des pratiques industrielles en matière de traçabilité des installations d'ANC.

Ce questionnaire comprend 3 types de questions :

- Des questions fermées à échelle ordinale,
- Des questions fermées dichotomiques,
- Des questions fermées multiples.

Traitement des données :

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat.

L'ensemble des informations obtenus a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Excel. Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme graphique.

Les résultats des questionnaires ont été envoyés à l'ensemble des industriels.

Présentation des résultats

Taux de retour :

Sur les 59 sociétés sollicitées pour répondre au questionnaire, 31 sociétés ont formulé un retour, soit un taux de retour satisfaisant de 52,54%.

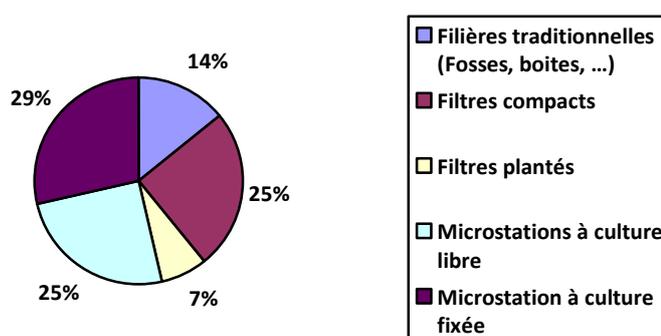
En détail :

- 23 sociétés (dont 13 membres de l'IFAA) ont complété 28 questionnaires,
- 4 sociétés n'ont pas reçu le questionnaire suite à un échec de remise de l'e-mail à l'adresse électronique présente dans le guide de l'utilisateur,
- 2 sociétés ne commercialisent pas ou plus de produits ANC en France,
- 2 sociétés ont souhaité des informations complémentaires sans répondre aux questionnaires.

1. Famille de produits ANC (si plusieurs familles de produits, remplir autant de questionnaires que de familles)

Nombre de réponses : 28

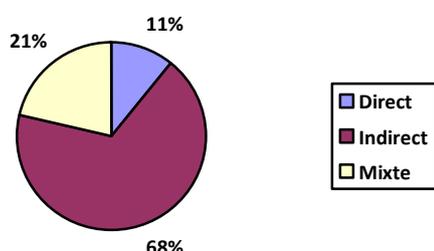
Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



2. Quels sont les modes de distributions de vos produits : Direct et/ou indirect ? (Préciser la répartition en %)

Nombre de réponses : 28

Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



79% des réponses (28 produits) ont un mode de distribution unique :

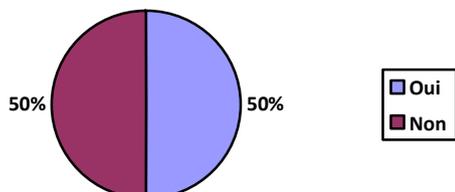
- 68% en indirect,
- 11% en direct.

20% ont un mode de distribution mixte.

3. Avez-vous rendu obligatoire la mise en service de vos installations ? (Si oui, merci de préciser en commentaire par qui est-elle réalisée ?)

Nombre de réponses : 28

Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



Par qui ?

- 23% Industriels,
- 23% Sociétés de service,
- 23% Distributeur exclusif,
- 15% Propriétaires,
- 15% Installateurs.

Parmi les industriels qui ne l'ont pas rendu obligatoire deux la propose et un offre une année d'entretien.

4. Pouvez-vous préciser en quelques lignes l'organisation de votre société en ce qui concerne la traçabilité des installations ?

Nombre de réponse : 28

Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)

Dans la majeure partie des réponses, le premier point de l'organisation de la société en ce qui concerne la traçabilité des installations est le **numéro de série présents sur l'appareil et/ou sur le guide**.

La remontée des informations est ensuite organisée de façon très différente de la simple remontée d'un coupon-réponse par le client final, une mise en service obligatoire ou un verrouillage électronique de l'installation avec code de mise en route.

Certains industriels ont mis en place un système incitatif comme une extension de garantie ou un entretien gratuit au client final ou encore un système de fidélisation des distributeurs contre la fourniture des informations.

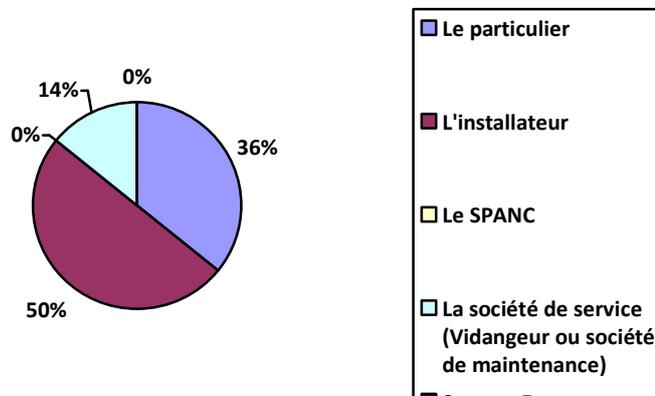
Dans certain cas, les informations sont stockées via un Intranet, un logiciel dédié ou une documentation papier archivée au siège de l'entreprise.

Cette organisation permet de remontée le numéro de série, l'adresse de l'installation et le nom du client, parfois sont collectées également les dates d'installations et de mise en service.

5. Par qui majoritairement vous est transmise la traçabilité ?

Nombre de réponse : 28

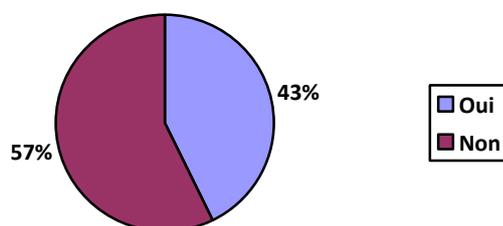
Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



6. Effectuez-vous des relances pour obtenir la traçabilité des installations ?

Nombre de réponse : 28

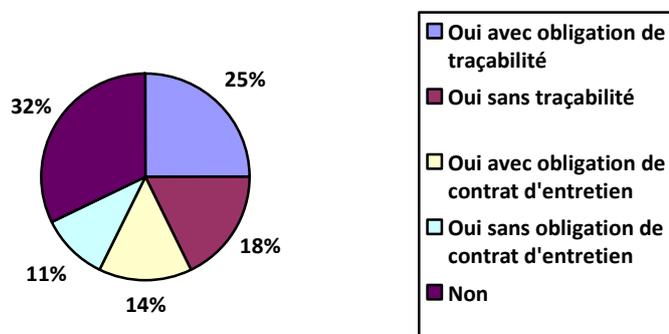
Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



7. Avez-vous mis en place une garantie constructeur ?

Nombre de réponse : 28

Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)

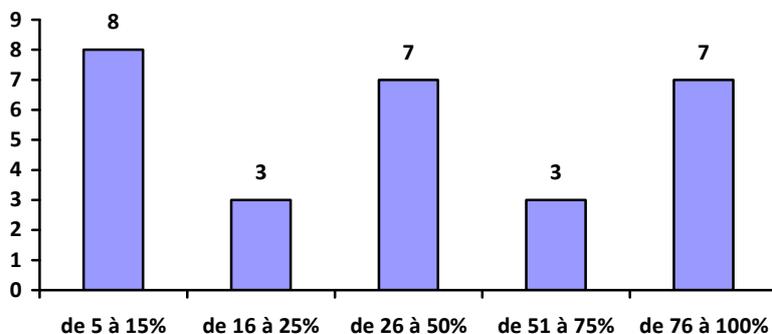


La moitié des réponses « Non » concerne des produits destinés aux filières traditionnelles (fosses, boîtes, ...).

8. Quel est votre taux actuel de retours des formulaires de traçabilité par rapport aux ventes ?

Nombre de réponse : 28

Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)

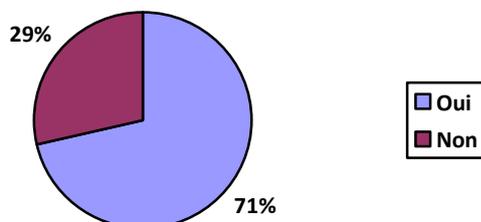


64% des industriels ont une traçabilité inférieure ou égale à 50%.

25% des industriels ont une traçabilité supérieure à 75%.

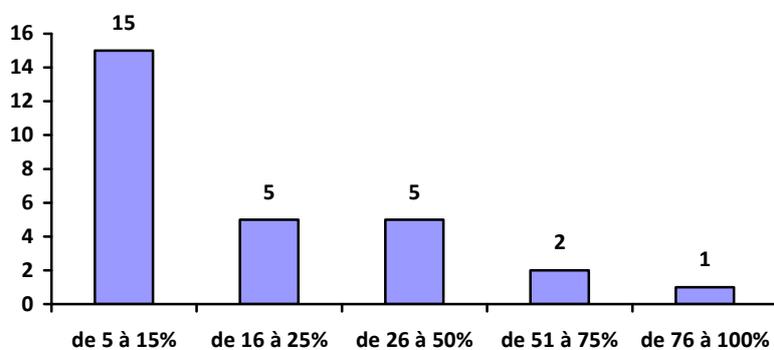
9. Seriez-vous favorable à une mutualisation des outils pour répondre à la problématique de la traçabilité ?

Nombre de réponse : 28
Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



10. Quel est votre taux actuel d'installations sous contrat d'entretien par rapport aux ventes ?

Nombre de réponse : 28
Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



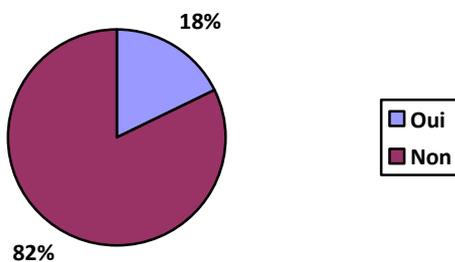
89% des industriels ont un taux de contrat d'entretien inférieure ou égal à 50%.

11% des industriels ont un taux de contrat d'entretien supérieur à 50%.

11. Transmettez-vous aux SPANC vos rapports de visite ?

Nombre de réponse : 28

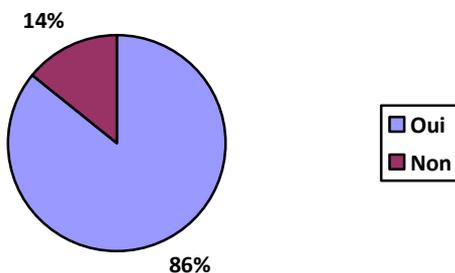
Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



12. Etes-vous favorable à communiquer les informations de suivi des installations aux SPANC ?

Nombre de réponse : 28

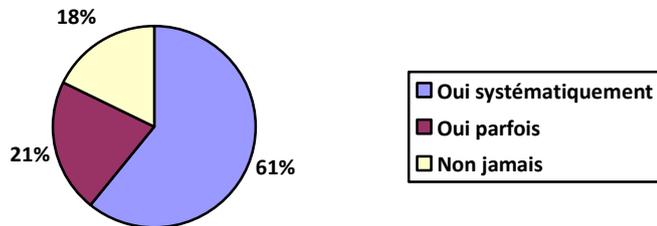
Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



13. Un contrat d'entretien est-il proposé aux particuliers ?

Nombre de réponses : 28

Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



Pour **82%** des produits un **contrat d'entretien est proposé aux particuliers.**

En ce qui concerne les 18% de produits où un contrat n'est jamais proposé, il s'agit majoritairement de produits destinés aux filières traditionnelles (fosses, boîtes, ...).

14. Quel est le tarif proposé pour un contrat d'entretien pour une installations de 5 EH (sans fourniture de pièces détachées, réparation et vidange) ?

Nombre de réponse : 28

Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)

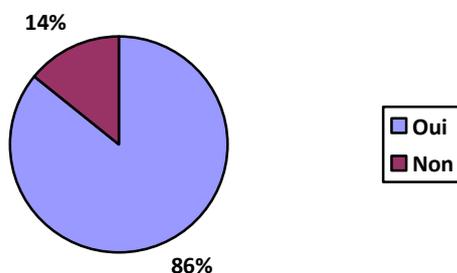
Dans la majeure partie des réponses (70%), le tarif proposé pour un **contrat d'entretien pour une installation de 5 EH est compris entre 120 et 180 € TTC.**

Selon les prestations et la distance, il est possible d'atteindre un montant de 400 € TTC. A contrario, il est possible dans le cadre d'un regroupement sur une même commune, à partir d'un nombre d'installations défini, avoir un forfait de 80 € TTC.

Il est précisé pour certaines filières comme traditionnelles et filtres compacts, qu'un contrat d'entretien n'est pas nécessaire et qu'il faut seulement prévoir une vidange de la fosse.

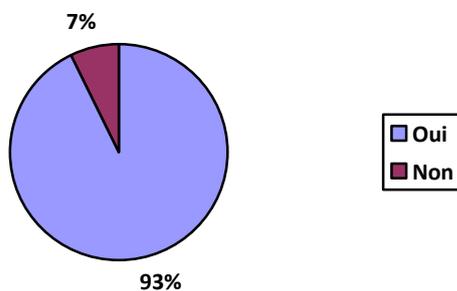
15. Etes-vous favorable à une obligation d'entretien effectif (par exemple, contrat) ?

Nombre de réponse : 28
Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



16. Souhaitez-vous que la traçabilité soit rendue obligatoire dans le cadre de la révision à venir de la réglementation ?

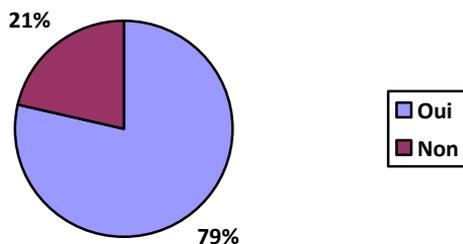
Nombre de réponse : 28
Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



17. Souhaitez-vous participer à une réunion de restitution des résultats de cette enquête et participer à la construction d'une future action collective concernant la traçabilité des installations d'ANC ?

Nombre de réponse : 28

Pourcentage de réponses : 100% (Résultat satisfaisant)



Conclusion

Mal accepté des usagers, l'entretien est le talon d'Achille de l'assainissement non collectif. Bien qu'il soit obligatoire, car indispensable pour assurer la qualité et la pérennité des installations d'ANC, il n'est que rarement réalisé.

Des avancées apparaîtront dans la prochaine version de l'arrêté fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif.

L'un des obstacles à la généralisation de l'entretien est le manque d'informations sur le parc ANC. Il est donc impératif d'établir une traçabilité exhaustive des dispositifs d'ANC pour accompagner et soutenir les usagers dans la réalisation d'un entretien adapté et responsable.

La mise en œuvre de la certification NF ANC entérine cette démarche en fixant des objectifs d'amélioration de la traçabilité.

Enfin, l'IFAA propose la co-construction, avec l'ensemble des acteurs de l'ANC, d'un outil de traçabilité mutualisé.