

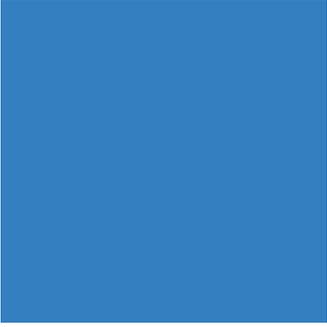
# RAPPORT D'ACTIVITÉ

SATESE 37

2021



# SOMMAIRE

	<b>LE SYNDICAT</b>	<b>4</b>
	LA GOUVERNANCE	4
	LES COLLABORATEURS	5
	LES COMPÉTENCES	6
	LES ADHÉRENTS	7
	<b>LES MISSIONS</b> <b>l'assainissement collectif</b>	<b>8</b>
	L'ASSISTANCE TECHNIQUE	8 - 9
	LA PRESTATION TRAVAUX	10
	LES ÉTUDES SPÉCIFIQUES	11
	<b>LES MISSIONS</b> <b>l'assainissement non collectif</b>	<b>12</b>
	LES CONTRÔLES	12
	L'APPUI ET L'ANIMATION	13
	<b>LES MOYENS</b>	<b>14</b>
	LES FINANCES	14 - 15
	LA COMMUNICATION	16
	L'ÉCOUTE CLIENT	17
	LA CERTIFICATION	18
	LES PARTENAIRES	19
	<b>LES FAITS MARQUANTS</b>	<b>20 - 21</b>
	<b>LES ANNEXES</b>	<b>22 - 23</b>

## RAPPEL REGLEMENTAIRE

L'article L5211-39 du Code Général des Collectivités Territoriales stipule que « le président de l'établissement public de coopération intercommunale adresse chaque année, avant le 30 septembre, au maire de chaque commune membre un rapport retraçant l'activité de l'établissement accompagné du compte administratif arrêté par l'organe délibérant de l'établissement.

Ce rapport fait l'objet d'une communication par le maire au conseil municipal en séance publique au cours de laquelle les délégués de la commune à l'organe délibérant de l'établissement public de coopération intercommunale sont entendus.

Le président de l'établissement public de coopération intercommunale peut être entendu, à sa demande, par le conseil municipal de chaque commune membre ou à la demande de ce dernier. »

Le SATESE 37 a choisi d'établir chaque année un « rapport d'activité » retraçant l'ensemble des actions réalisées dans le cadre de ses différentes compétences et ce, dans le but d'accroître la transparence des relations du Syndicat, tant avec les collectivités membres qu'avec les usagers.

# ÉDITO



## Là où il y a de l'ombre...

Au-delà de la dimension sanitaire, la pandémie de Covid-19, qui touche depuis de nombreux mois notre planète, a eu (et

a encore) de considérables impacts sur notre société (économique, social, environnemental)...

Les conséquences de cette crise vont marquer durablement les entreprises, comme les collectivités, et pousser ces dernières à repenser les fondements de leur « culture ».

Cette crise inédite a toutefois permis au SATESE 37 de tirer certaines leçons. Outre l'absolue nécessité de développer ses capacités de résilience à moyen et à long terme, notre syndicat a compris plus que jamais qu'il devait être agile : développer sa proactivité afin de pouvoir saisir de nouvelles opportunités, relever d'autres défis et accompagner un changement organisationnel et culturel en adéquation avec une réalité environnementale.

Les structures « responsables », à travers leur recherche constante de pérennité et leur focalisation sur l'humain, ont mieux résisté durant la pandémie, affichant ainsi de meilleures performances sociales et environnementales.

Une expérience qui confirme que le SATESE 37 se doit de poursuivre dans cette voie et asseoir la « culture » sociétale initiée depuis plusieurs mois.

« Là où il y a de l'ombre, il y a nécessairement de la lumière. » Haruki Murakami

En vous souhaitant une agréable lecture.

**Joël PELICOT**  
Président du SATESE 37



## Mobilisé, résilient et ambitieux

Ce sont les 3 adjectifs qui peuvent résumer ce que le SATESE 37 a été durant cette année 2021 marquée, comme la précédente, par la

crise sanitaire et ses conséquences économiques et sociales.

La meilleure réponse face à l'adversité reste l'engagement collectif. Ce rapport d'activité illustre bien la dynamique collaborative à laquelle les agents du syndicat ont quotidiennement contribué.

Malgré le contexte, l'équipe du SATESE 37 a réussi à se mobiliser pour fournir aux collectivités et aux usagers un service public de qualité, en s'appuyant notamment sur ses différents partenaires.

Le syndicat a profité de cette année pour enrichir son offre de services, en proposant notamment aux collectivités adhérentes une nouvelle compétence à la carte, à savoir le contrôle des raccordements au réseau public de collecte.

2021 a également été l'occasion pour le SATESE 37 d'enregistrer l'adhésion d'une nouvelle communauté de communes dans son périmètre d'intervention.

Ces résultats sont le fruit de l'investissement et de la conscience professionnelle de ses agents, qui ont dû s'adapter à une conjoncture sans précédent. Leur compétence et leur engagement constituent la force de notre syndicat.

Pour cela, je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe.

**Rodolphe ROUAULT**  
Directeur Général

# LE SYNDICAT

## LA GOUVERNANCE



### La composition du Comité Syndical

Le SATESE 37 est administré par un organe délibérant, le Comité Syndical, composé de délégué(e)s élu(e)s par les assemblées des collectivités membres, à savoir :

► 1 délégué(e) titulaire et 1 délégué(e) suppléant(e) par tranche de 10 000 habitants commencée et dans la limite de 50 000 habitants, quel que soit le nombre de compétences transférées par la collectivité.

Ce Comité Syndical dispose d'une compétence générale pour gérer l'ensemble des activités du Syndicat.

Au 31 décembre 2021, 112 délégué(e)s titulaires siègent au sein de ce comité.

### Les réunions en chiffres

4 réunions du  
Comité Syndical

3 réunions  
du Bureau

44 délibérations,  
dont  
20 portant sur  
les finances

### La composition du Bureau

Le Bureau du SATESE 37 est composé de délégué(e)s, membres du Comité Syndical, élu(e)s par leurs pairs. Il est appelé à prendre des décisions sur les affaires qui lui ont été confiées par l'organe délibérant.

Au 31 décembre 2021, le Bureau est constitué de 9 Elu(e)s : 1 Président, 5 Vice-Président(e)s et 3 membres.



#### Joël PELICOT

Délégué de Saint-Antoine-du-Rocher,  
Président



#### Stéphanie RIOCREUX

Déléguée de la CC Touraine Ouest Val de Loire,  
1<sup>re</sup> Vice-Présidente chargée des finances et de la communication externe



#### Bertrand RITOURET

Délégué de Tours Métropole Val de Loire,  
2<sup>e</sup> Vice-Président chargé des ressources humaines et des équipements



#### Jacqueline BOURGUIGNON

Déléguée de la CC Bléré-Val de Cher  
3<sup>e</sup> Vice-Présidente chargée de l'assainissement non collectif



#### Valérie TUROT

Déléguée du Conseil Départemental d'Indre-et-Loire,  
4<sup>e</sup> Vice-Présidente chargée de l'assainissement collectif et de la prestation travaux



#### Bernard ELIAUME

Délégué de Maillé,  
5<sup>e</sup> Vice-Président chargé de la démarche qualité



#### Régine REZEAU

Déléguée de la CC Loches Sud Touraine  
Membre



#### Jean LEDDET

Délégué d'Epeigné-sur-Dême  
Membre



#### Alexandre GIBALT

Délégué de la Tour-Saint-Gelin  
Membre

# LE SYNDICAT

## LES COLLABORATEURS

### Une organisation structurée

#### Répartition des effectifs H/F par filières au 31/12/2021

Filière technique : 16. H11 (69%). F5 (31%)

Filière administrative : 8. H2 (25%). F6 (75%)

#### Répartition des Équivalents

##### Temps Plein par service

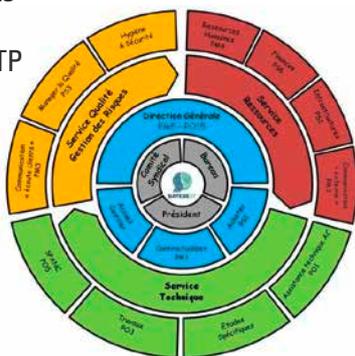
Direction Générale : 2,50 ETP

Ressources : 3,75 ETP

Technique : 16,65 ETP

Qualité Gestion

des Risques : 1,10 ETP



### Des effectifs maîtrisés

Mouvements de personnel : 2 arrivées (2 recrutements)

1 départ (1 fin de contrat)

Turn-over : 6,25%

### Des compétences confirmées

#### Niveau de formation initiale

93% des technicien(ne)s ont un niveau de formation initiale > ou = à BAC+2

#### Actions de formations suivies en 2021

39 actions

En moyenne, 1,70 action par agent ayant suivi une formation

Coût : 10 160 €

### Un environnement de travail sécurisé

#### Santé et sécurité au travail

Taux d'absentéisme : 3,71 %

(Taux en 2020 pour la Fonction Publique Territoriale : 9,50% - Source Panorama SOFAXIS)

Accident de travail : 1

#### Plan d'action Hygiène et

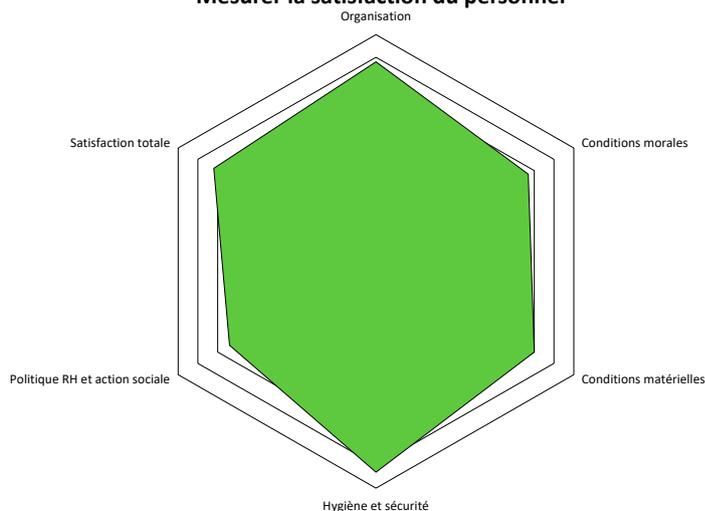
Sécurité : 40 150 € (suivi médical, contrôles périodiques, dépenses liées aux activités, améliorations - Source Plan d'action H&S 2021 réalisé)

#### Satisfaction des agents

Satisfaction globale : 82%

- Organisation : 88%
- Conditions morales : 77%
- Conditions matérielles : 80%
- Hygiène et sécurité : 93%
- Politique RH et action sociale : 74%

#### Mesurer la satisfaction du personnel



#### La nécessité de se renforcer

Si 2020 a été marquée par une crise sanitaire exceptionnelle avec, notamment, des conséquences RH importantes, l'année a enregistré également le départ de 2 agents. Au regard de l'incertitude du contexte, il a été décidé de ne pas remplacer les intéressés.

L'environnement plus « clément » rencontré en 2021 a été l'occasion de réinterroger l'organisation et de redéfinir certaines priorités.

En assainissement collectif, les nombreuses sollicitations enregistrées auprès des adhérents et autres « clients » du

SATESE 37 ont incité le syndicat à recruter une technicienne contractuelle chargée de renforcer l'équipe.

Dans le domaine des RH, l'appel à une aide extérieure (Rédactrice contractuelle) s'est avéré nécessaire, afin d'engager certains projets stratégiques imposés par la réglementation ou le contexte (Lignes Directrices de Gestion, Protection Sociale Complémentaire, télétravail...).

2 renforts ô combien importants pour améliorer l'action du SATESE 37 !

Rodolphe Rouault

# LE SYNDICAT

## LES COMPÉTENCES

### ■ La compétence du département :

Dans son article L3232-1-1, le Code Général des Collectivités Territoriales stipule que :

«... pour des raisons de solidarité et d'aménagement du territoire, le département met à la disposition des communes ou des établissements publics de coopération intercommunale qui ne bénéficient pas des moyens suffisants pour l'exercice de leurs compétences dans le domaine de **l'assainissement**, de la protection de la ressource en eau, de la restauration et de l'entretien des milieux aquatiques, de la prévention des inondations, de la voirie, de la mobilité, de l'aménagement et de l'habitat, une **assistance technique** dans des conditions déterminées par convention.

Le département peut déléguer ces missions d'assistance technique à un **syndicat mixte** constitué en application de l'article L5721-2 dont il est **membre**. »

Par délibération en date du 20 décembre 2010, le Conseil Général (devenu depuis Départemental) d'Indre-et-Loire a décidé d'**adhérer au SATESE 37**, afin de confier à ce dernier l'exercice de la compétence départementale relative à l'assainissement.

### ■ La compétence des collectivités en assainissement collectif :

Dans son article L2224-8, le Code Général des Collectivités Territoriales stipule que les collectivités sont compétentes en matière d'assainissement des eaux usées.

Les collectivités **adhérentes** au SATESE 37 bénéficient, dans le domaine de l'assainissement collectif :

- de **l'assistance technique**, de la **validation de l'autosurveillance**, ainsi que de conseils et formations sur le fonctionnement, l'exploitation et l'investissement des installations.

- du **contrôle des raccordements** au réseau public de collecte des eaux usées, comprenant la vérification de la qualité d'exécution des travaux et la vérification du maintien de l'ouvrage en bon état de fonctionnement.

### ■ La compétence des collectivités en assainissement non collectif :

Dans son article L2224-8, le Code Général des Collectivités Territoriales stipule que les collectivités sont compétentes en matière d'assainissement des eaux usées.

Les collectivités **adhérentes** au SATESE 37 confient à ce dernier, dans le domaine de l'assainissement non collectif :

- des **contrôles et diagnostics** des installations situées dans le périmètre d'immeubles non raccordés au réseau public de collecte,

- de **l'animation** d'opérations groupées de travaux de réhabilitation des installations d'ANC, menées en partenariat avec l'Agence de l'Eau Loire Bretagne (AELB).

### La prestation travaux

Dans le cadre de son savoir-faire, le SATESE 37 peut également proposer aux maîtres d'ouvrage une assistance en matière de travaux de construction, d'extension ou d'aménagement de dispositifs d'épuration d'assainissement collectif.

### Les autres prestations de service

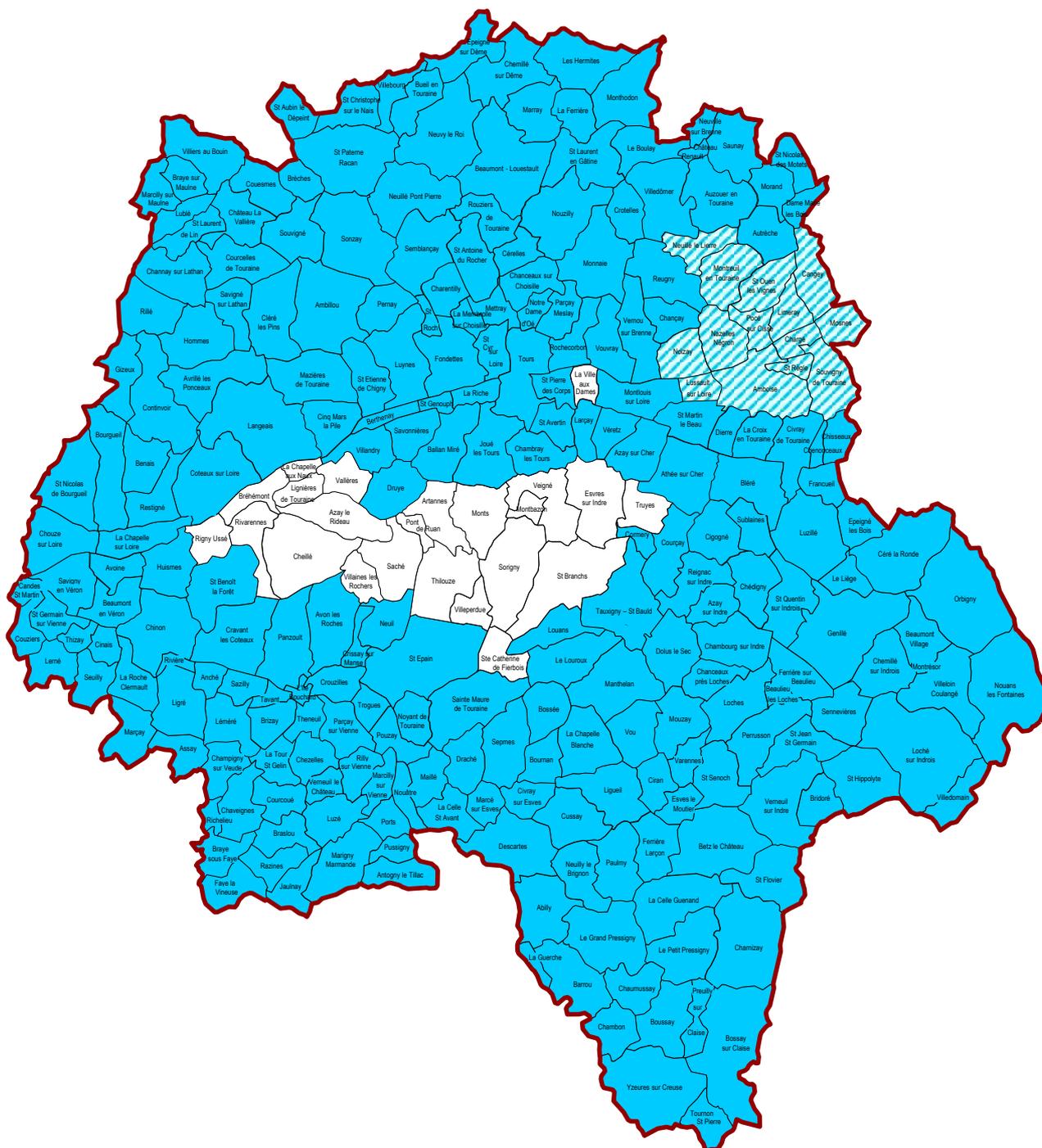
Enfin, en matière d'assainissement, le SATESE 37 peut être amené, à titre accessoire et dans le respect des règles de publicité et de mise en concurrence, à proposer des prestations de service répondant aux besoins spécifiques de ses adhérents ou de tiers (notamment les industriels et les établissements publics/privés).



# LE SYNDICAT

## LES ADHÉRENTS

### Les adhérents du SATESE 37 au 31 décembre 2021



- 235  Communes adhérentes (directement ou en tant que membre d'un EPCI)
- 14  Communes non adhérentes « associées » (directement ou en tant que membre d'un EPCI)
- 23  Communes non adhérentes

# LES MISSIONS

## l'assainissement collectif

### L'ASSISTANCE TECHNIQUE ET LA VALIDATION DE L'AUTOSURVEILLANCE

#### L'objectif de la mission

- ▶ Accompagner les maîtres d'ouvrage dans l'optimisation du fonctionnement de leurs installations et permettre à ces derniers de répondre à leurs obligations réglementaires.



#### Les bénéficiaires de la mission

Collectivités - Industriels  
Etablissements publics et privés  
Exploitants de station d'épuration

#### Les moyens opérationnels

Techniciens référents - Secrétaire  
Véhicules équipés  
Logiciel métier (NEPTUNE)  
Appareils de mesure

#### La description de la mission

- ▶ Procéder, à partir de visites sur le terrain, à une analyse du fonctionnement des systèmes d'assainissement collectif (formulation d'un avis extérieur, neutre et impartial)
- ▶ Vérifier les équipements d'autosurveillance et valider les données produites



#### L'activité 2021 en chiffres

 **248**  
stations d'épuration suivies

 **près de 900**  
visites sur site réalisées

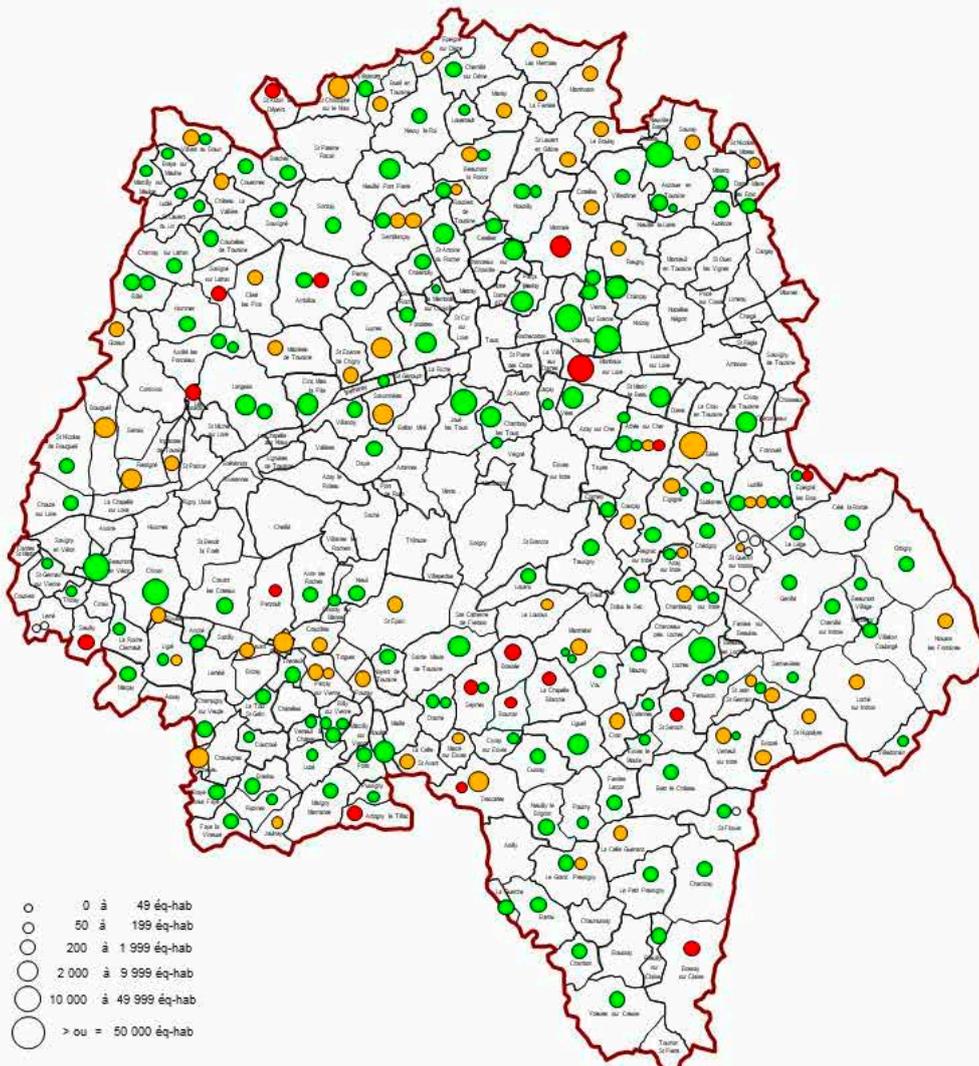
 **+ de 800**  
comptes-rendus rédigés

 **près de 100**  
réunions organisées



## INDRE-ET-LOIRE

### Indicateurs de fonctionnement des systèmes d'assainissement de collectivités suivis par le SATESE37 en 2021



- 0 à 49 éq-hab
- 50 à 199 éq-hab
- 200 à 1 999 éq-hab
- 2 000 à 9 999 éq-hab
- 10 000 à 49 999 éq-hab
- > ou = 50 000 éq-hab

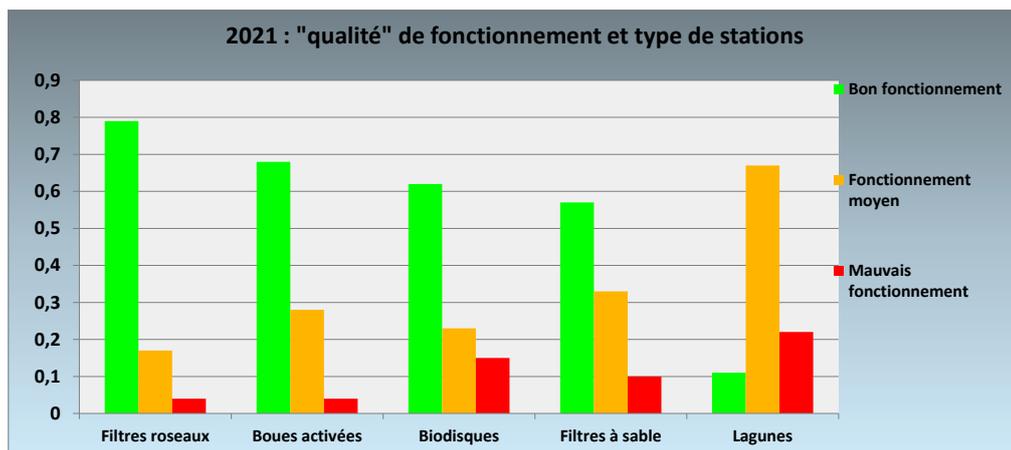
- **Fonctionnement satisfaisant** : correspond au potentiel de la station, respect des normes de rejet, bonne stabilité (réseau ET station), production de boues satisfaisante...
- **Fonctionnement moyen** : rejets de qualité variable, dépassements ponctuels des normes, dysfonctionnements ponctuels (réseau ET station), stabilité fluctuante...
- **Mauvais fonctionnement** : éloigné du potentiel de la station, normes de rejet régulièrement dépassées, dysfonctionnements réguliers (réseau ET station), mauvaise stabilité, pertes de boues...
- Jugement impossible** : absence de données ou données insuffisantes

Dernière mise à jour : Décembre 2021

## LE MOT DU RESPONSABLE

Comme en 2020, l'ensemble des interventions a pu être réalisé conformément aux engagements pris et malgré les difficultés liées au contexte sanitaire. Au-delà des visites sur les stations d'épuration et sur les réseaux (prestations de contrôles vinicoles, contrôles des équipements de la Métropole, etc.), ce sont maintenant les branchements des particuliers qui sont vérifiés à l'occasion des ventes immobilières, avec des perspectives croissantes pour 2022. Enfin, une nouvelle collaboration avec la DDT a vu le jour, dans le cadre de l'établissement des conformités des stations d'épuration. Outre l'intérêt technique que cela représente, il faut aussi y voir une collaboration affirmée avec la « police de l'Eau », qui renforce l'intérêt de notre service aux yeux des collectivités et des privés.

*Antony Rodier*



# LES MISSIONS l'assainissement collectif

## LA PRESTATION TRAVAUX

### L'objectif de la mission

- ▶ Permettre aux maîtres d'ouvrage de disposer de stations d'épuration fiables, performantes et répondant aux exigences réglementaires. Contribuer à une meilleure efficacité de l'argent public investi.

### La description de la mission

- ▶ Apporter des avis techniques sur les projets de construction, d'extension ou d'aménagement de stations d'épuration
- ▶ Aider à l'exécution des travaux et à la réception préalable des installations
- ▶ Rédiger le manuel d'autosurveillance
- ▶ Réaliser un bilan 24 heures

### Les bénéficiaires de la mission

Collectivités - Constructeurs de station d'épuration

### Les moyens opérationnels

Techniciens référents - Secrétaire  
Véhicules équipés - Logiciel métier (NEPTUNE)  
Appareils de mesure

### L'activité 2021 en chiffres

**4** avis techniques  
(avant-projet, CCTP, projet)

**1** suivi de chantier

**2** mesures de réception

**1** bilan 24 heures

**6** actions menées  
en partenariat avec l'ADAC 37

### LE MOT DU RESPONSABLE

Projets de réhabilitation des systèmes d'assainissement collectifs, le SATESE 37 vous accompagne ...

La réhabilitation d'un réseau d'assainissement, d'une station d'épuration permet de retrouver un fonctionnement satisfaisant et un potentiel de raccordement adapté.

Le SATESE 37 vous accompagne de l'étude diagnostique et de schéma directeur d'assainissement collectif à la réalisation des travaux.

Les missions que nous vous proposons sont les suivantes :

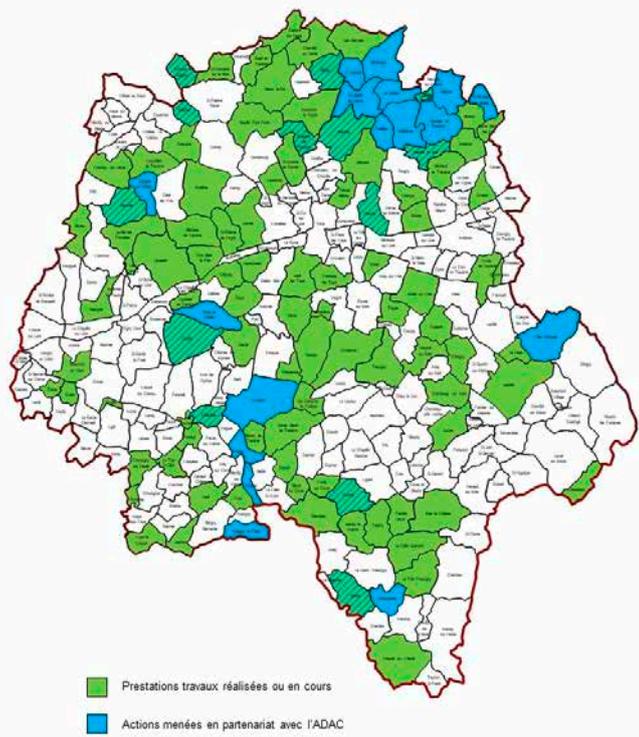
- la consultation de bureaux d'études pour la réalisation des études diagnostiques et de schémas directeurs d'assainissement et le suivi des bureaux d'études retenus (10 collectivités concernées, études sur près de 20 systèmes d'assainissement collectifs en cours),
- la consultation de maîtres d'œuvre pour la réalisation des travaux de réhabilitation (2 consultations déjà réalisées),
- les prestations travaux : de l'avis sur l'avant-projet au suivi de la réalisation des travaux des stations d'épuration (près d'une centaine de projets et de réalisations suivis en 17 ans par la cellule travaux du SATESE 37).

Cet accompagnement complet permet de contribuer à la réalisation de stations répondant aux exigences réglementaires, de stations fiables, pérennes, faciles d'exploitation et aux coûts maîtrisés.



Laurent Brulé

### L'action du SATESE 37 au profit des collectivités : Prestations travaux depuis 2006 et Partenariat ADAC depuis 2015



# LES MISSIONS

## l'assainissement collectif

### LES ÉTUDES SPÉCIFIQUES

#### L'objectif de la mission

- ▶ Répondre aux besoins spécifiques, techniques comme administratifs, des maîtres d'ouvrage.
- ▶ Permettre aux différents acteurs de l'assainissement collectif de disposer d'une information actualisée et complète.
- ▶ Alimenter le champ de la connaissance.

#### La description de la mission

- ▶ Réaliser des mesures de rejet
- ▶ Réaliser des vérifications dans le domaine de la métrologie
- ▶ Élaborer des autorisations ou des conventions de déversement portant sur le raccordement d'effluents non domestiques au réseau d'assainissement
- ▶ Réaliser des prestations particulières
- ▶ Favoriser l'amélioration de la connaissance des systèmes d'assainissement
- ▶ Contribuer à la réalisation de stations d'épuration de haute qualité
- ▶ Réaliser des études et retours d'expérience

#### Les bénéficiaires de la mission

Collectivités - Industriels - Établissements publics et privés - Constructeurs et exploitants de stations d'épuration - Agence de l'Eau Loire Bretagne (AELB) - Direction Départementale des Territoires (DDT) - Institut National de Recherche pour l'Agriculture, l'Alimentation et l'Environnement (INRAE)

#### Les moyens opérationnels

Techniciens référents - Secrétaire - Véhicules équipés Logiciel métier (NEPTUNE) - Appareils de mesure



#### L'activité 2021 en chiffres

**1** mesure de rejet

**16** prestations particulières

**5** vérifications métrologiques réalisées

près de **70** visites « réseau »

Rédaction de cahiers de vie

Aide à l'équipement en matière d'autosurveillance

Animation d'une journée de formation « Elu(e)s »

#### LE MOT DU RESPONSABLE

##### De nouvelles sollicitations...

En plus des interventions historiques qui demeurent et témoignent de la confiance accordée par nos adhérents et clients, le SATESE 37 continue d'élargir son champ d'action en s'adaptant aux besoins des territoires et partenaires.

C'est ainsi qu'en 2021, le Syndicat a répondu à une sollicitation de la Direction Départementale des Territoires (DDT) : cette mission visait à aider cette dernière à évaluer la conformité des systèmes d'assainissement collectif du département. S'appuyant sur la connaissance de terrain du SATESE 37, la DDT a également commandé un rapport sur l'état de l'assainissement collectif en Indre-et-Loire, sur la base des données de 2020. Preuve de l'intérêt de cette mission et de l'utilité de l'action du SATESE 37, la DDT a passé nouvelle commande en 2022.

Autre sollicitation en 2021 : l'Association des Maires d'Indre-et-Loire (AMIL) s'est appuyée sur le SATESE 37 et l'ADAC 37 pour organiser une journée de formation sur l'assainissement pour les Elu(e)s. Là aussi, cette journée a été reconduite en 2022.



Stéphane Jayle

# LES MISSIONS

## l'assainissement non collectif

### LES CONTRÔLES



#### L'objectif de la mission

- ▶ Réaliser les contrôles obligatoires définis par la réglementation.
- ▶ Apporter des conseils et recommandations aux acteurs de l'assainissement non collectif.

#### La description de la mission

- ▶ Vérifier, à partir de visites sur le terrain, la conception et la réalisation des installations neuves ou à réhabiliter
- ▶ Vérifier le fonctionnement et l'entretien des installations existantes, notamment en cas de vente immobilière
- ▶ Apporter si besoin des conseils techniques

#### Les bénéficiaires de la mission

Usagers - Collectivités - Notaires -  
Agences immobilières

#### Les moyens opérationnels

Techniciens référents - Secrétaires - Véhicules  
équipés - Logiciel métier avec cartographie (VISIO  
ANC) - Cadastre

#### L'activité 2021 en chiffres

**677** visites « contrôle  
de fonctionnement »

**595** visites « projet »

**514**  
visites  
« réalisation »

**1 014**  
visites  
« diagnostic  
immobilier »

**+ de 2 800**  
rapports de contrôle  
rédigés

#### LE MOT DU RESPONSABLE

##### Une augmentation significative de l'activité du SPANC-SATESE 37

L'année 2021 a été marquée par un contexte plus favorable permettant une reprise économique et ainsi une augmentation de l'activité au sein du SPANC-SATESE 37.

En effet, les projets et les travaux d'installations d'Assainissement Non Collectif ont connu une augmentation significative tout comme les diagnostics ANC pour les ventes d'habitations. Pour la première fois depuis 2011, la barre du millier de visites de diagnostics lors des ventes d'habitations a été franchie avec une pression encore plus importante que l'an passé sur les délais d'intervention. En effet, les ventes d'habitations se réalisent sur des délais de plus en plus courts, tant la demande de logements

en campagne (effet post-confinement) est importante. Une maison est désormais vendue en quelques jours parfois même sans la visiter ! Par ailleurs, ce rebond d'activité s'est chevauché avec un mouvement de personnel au sein de l'équipe.

Malgré cette situation, les retours de particuliers, de notaires ou d'agences immobilières sont restés positifs mettant en avant la réactivité et le professionnalisme des technicien(ne)s et du secrétariat. C'est grâce à l'implication et à l'investissement de l'ensemble de l'équipe que le défi a pu être relevé.



Olivier Douillard

# LES MISSIONS

## l'assainissement non collectif

### L'APPUI ET L'ANIMATION

#### L'objectif de la mission

- ▶ Permettre aux différents acteurs de l'assainissement non collectif de disposer d'une information actualisée et complète.
- ▶ Promouvoir les bonnes pratiques.

#### La description de la mission

- ▶ Assurer une veille technique et réglementaire
- ▶ Élaborer des documents techniques à fin de communication
- ▶ Participer à des groupes de travail régionaux voire nationaux
- ▶ Réaliser des études et retours d'expérience

#### Les bénéficiaires de la mission

- Usagers - Collectivités
- Constructeurs et installateurs de dispositifs ANC
- Notaires - Agences immobilières

#### Les moyens opérationnels

- Techniciens - Secrétaires
- Outils de communication

#### L'activité 2021 en chiffres

Près de 200 synthèses communales

+ de 15 réunions organisées

1 actualisation du tableau de suivi des dispositifs agréés

16 participations aux GT Ministériels et à l'AFNOR

1 retour d'expérience sur la prévention et la gestion des litiges en ANC (Webconférence IdéalCo)

#### LE MOT DU RESPONSABLE

##### L'expérience du SPANC-SATESE 37 sollicitée par les acteurs institutionnels

La taille importante du SPANC-SATESE 37 et son ancienneté dans ce domaine, éléments singuliers à l'échelle nationale, intéressent les institutions en particulier les Ministères en charge de l'Ecologie et de la Santé ainsi que l'AFNOR. En effet, le SPANC-SATESE 37 a été sollicité pour intégrer le PANANC 3 (Plan d'Actions National sur l'ANC) qui s'échelonne de 2021 à 2026. Il s'agit d'interventions dans différents groupes de travail afin d'échanger sur les pratiques, les difficultés rencontrées et sur les aspects réglementaires de l'Assainissement Non Collectif. En 2021, le SPANC-SATESE 37 a participé à 4 réunions interministérielles dans ce domaine. De plus, la norme de mise en œuvre des installations d'ANC a poursuivi sa révision sur l'année 2021 et 10 participations du SPANC-SATESE 37 ont eu lieu à l'AFNOR.

Par ailleurs, le CERIB (Centre d'Etudes et de Recherche de l'Industrie du Béton) a sollicité le SPANC-SATESE 37 pour participer à un Comité de suivi dans le cadre d'une démarche de certification ANC avec un suivi in-situ des produits d'ANC testés.

Enfin, le réseau IDEALCO, plateforme collaborative des collectivités, a fait intervenir le SPANC-SATESE 37 pour la présentation d'une Webconférence sur la prévention et la gestion des litiges en ANC qui s'est tenue en visioconférence le 11 mai 2021, en présence de 104 participants.

Olivier Douillard

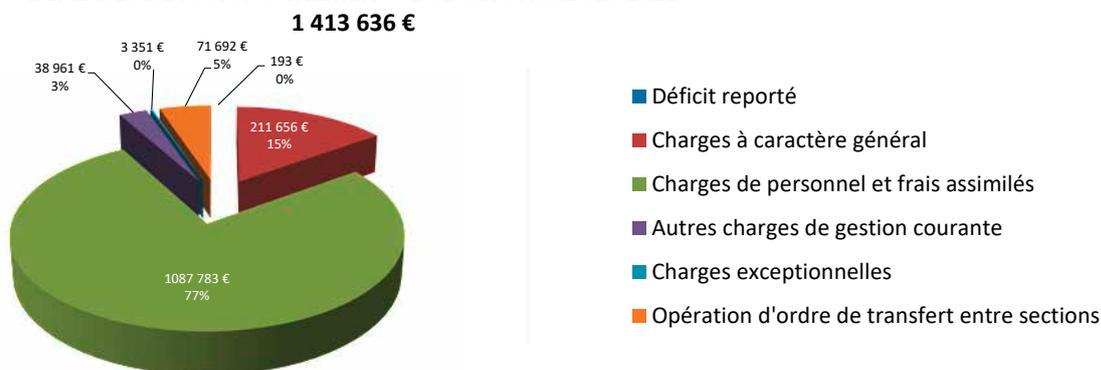
The graphic features the logos for 'idealCO' and 'SATESE37'. The 'idealCO' logo is in a blue box at the top. Below it, the 'SATESE37' logo consists of a stylized blue wave and a profile of a person's head. To the right of the logos, the text reads: 'WEB CONFERENCE', 'Prévention et gestion des litiges en Assainissement Non Collectif', 'Mardi 11 mai 2021', 'Olivier DOUILLARD', 'Stéphane JAYLE', and 'www.satlese37.fr' at the bottom right.

# LES MOYENS

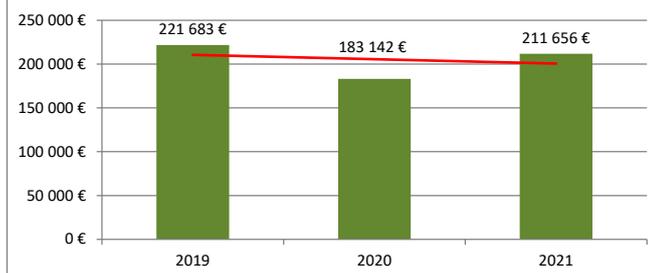
## LES FINANCES

### Les dépenses de fonctionnement

#### DEPENSES DE FONCTIONNEMENT - BUDGETS AGREGES 2021



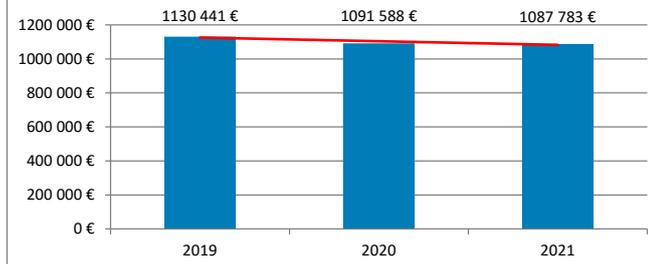
#### Evolution des charges à caractère général



De 2020 à 2021, une hausse des charges à caractère général de 15,57%.

=> Après la baisse exceptionnelle enregistrée en 2020 (17,39%) liée principalement au contexte sanitaire, des charges plus « classiques » en 2021. Ces dernières restent toutefois inférieures aux dépenses constatées en 2019 et ce, malgré un audit RGPD et une maintenance logiciel basculée de la section d'investissement, tous deux non budgétés à l'origine.

#### Evolution des charges de personnel et frais assimilés

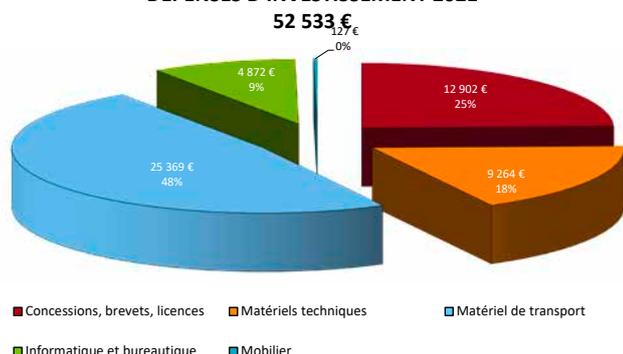


De 2020 à 2021, une baisse des dépenses de personnel de 0,35%.

=> En mai 2021, recrutement d'une Technicienne AC supplémentaire pour renforcer l'équipe et proposer ainsi de nouvelles prestations aux différents « clients » du SATESE 37,  
=> En septembre 2021, recrutement d'une Chargée de développement RH pour assurer la coordination des projets stratégiques du syndicat dans le domaine des ressources humaines,  
=> En novembre 2021, le départ d'un Technicien SPANC recruté 1 an plus tôt (remplacé en 2022).

### Les dépenses d'investissement

#### DEPENSES D'INVESTISSEMENT 2021



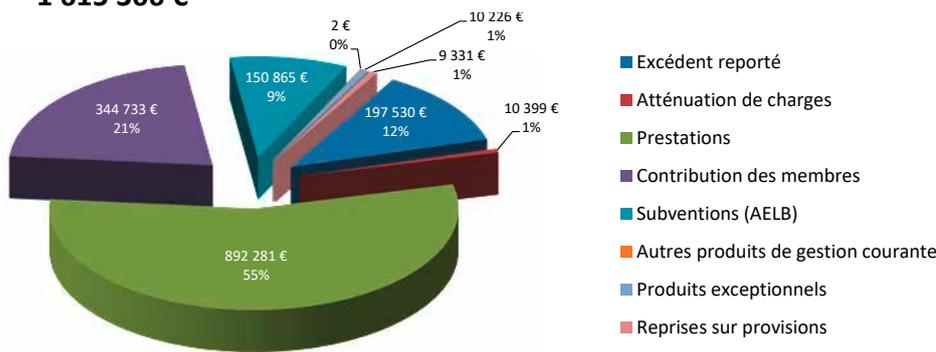
La poursuite de l'amélioration des conditions matérielles de travail.

=> L'acquisition d'un logiciel métier spécifique dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle compétence « Contrôle des raccordements AC »,  
=> le remplacement du véhicule « polyvalent » par un nouveau véhicule plus vertueux,  
=> L'achat de 2 nouveaux préleveurs portables,  
=> Le renouvellement de PC, l'achat d'écrans supplémentaires et de souris ergonomiques.

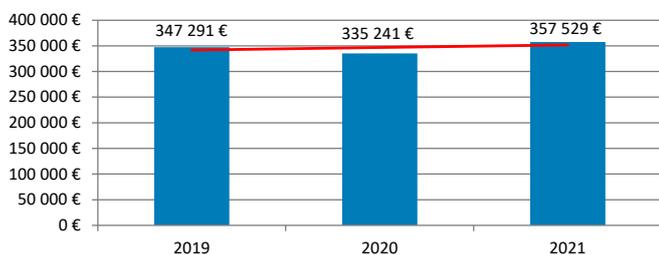
# Les recettes de fonctionnement

## RECETTES DE FONCTIONNEMENT - BUDGETS AGREGES 2021

1 615 366 €



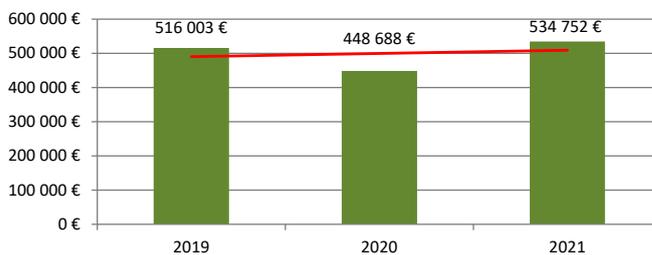
### Evolution des redevances d'assainissement collectif



De 2020 à 2021, une hausse des redevances d'assainissement collectif de 6,65%.

- => Le renforcement des « Etudes » (prestation travaux et études spécifiques), afin de répondre aux besoins particuliers exprimés par les collectivités adhérentes/non adhérentes ou les services de l'Etat (ex. : DDT),
- => la mise en place du contrôle des raccordements au réseau public de collecte des eaux usées (40), nouvelle compétence proposée en 2021 aux collectivités adhérentes.

### Evolution des redevances d'assainissement non collectif

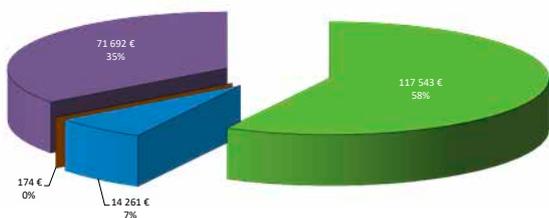


De 2020 à 2021, une hausse des redevances d'assainissement non collectif de 19,18%.

- => Après la baisse exceptionnelle enregistrée en 2020 (13,05%) liée principalement au contexte sanitaire (suspension des interventions « terrain » durant le 1er confinement), une réelle reprise de l'activité en 2021. A noter plus particulièrement la nette augmentation enregistrée sur les contrôles du neuf et diagnostics et ce, au détriment de la réalisation des contrôles de fonctionnement (adaptation des effectifs aux demandes urgentes des usagers).

# Les recettes d'investissement

RECETTES D'INVESTISSEMENT 2021  
203 670 €



L'absence de financement des investissements par la section de fonctionnement.

- => Des investissements maîtrisés et exclusivement autofinancés par les recettes de la section.

## Un retour à la « normale »

Après une année 2020 sans précédent marquée par une crise sanitaire exceptionnelle, les finances du SATESE 37 ont retrouvé en 2021 un niveau d'activité quasi-normal et des résultats relativement satisfaisants.

Si une hausse des dépenses a été constatée par rapport à l'exercice précédent, ces dernières sont restées cependant en deçà des résultats enregistrés en 2019, dernière année de « référence » s'il en est. Ainsi, avec 10 000 euros de moins en charges à caractère général et près de 44 000 euros de moins en frais de personnel, le syndicat a réussi au final à maîtriser ses dépenses, malgré un contexte économique difficile.

S'agissant des recettes, elles ont naturellement repris des couleurs grâce aux redevances d'assainissement non collectif enregistrées, cette fois, sur un exercice complet (rappel : en 2020, les interventions avaient été suspendues durant près de 2 mois... et les recettes afférentes également !). Elles ont même été supérieures de plus de 18 000 euros à celles constatées en 2019. Concernant l'assainissement collectif, les redevances ont progressé par rapport aux exercices précédents, en grande partie grâce au développement de nouvelles prestations.



Rodolphe ROUAULT

# LES MOYENS

## LA COMMUNICATION

### Le plan de communication

Sur la base des orientations définies par les Elu(e)s, le SATESE 37 établit chaque année son plan de communication. Ce document reprend l'ensemble des actions chargées de promouvoir le syndicat.

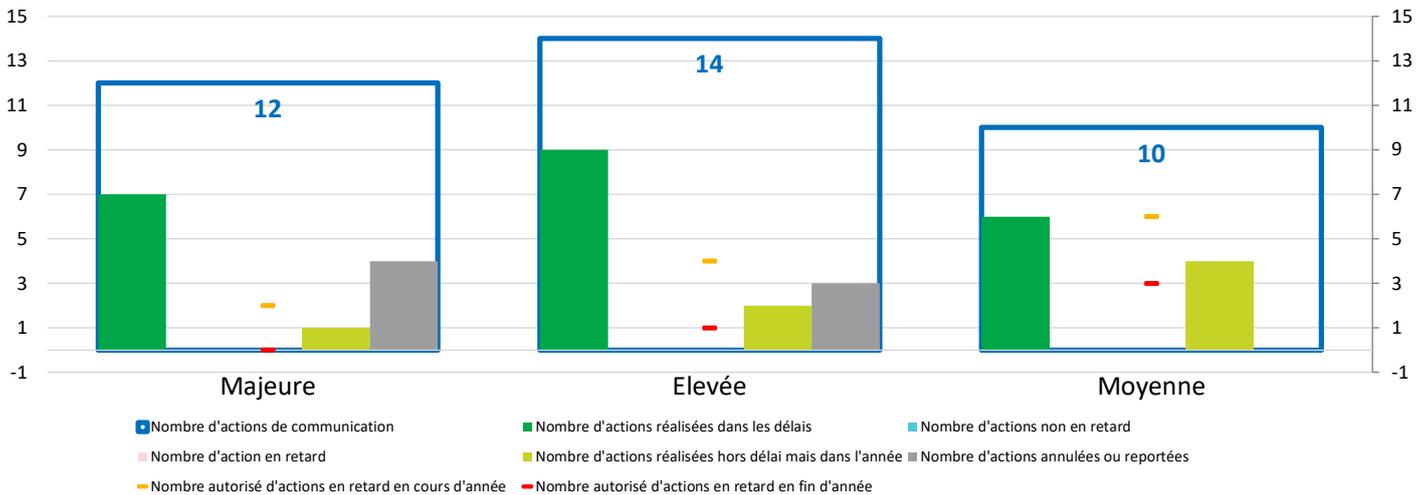
En 2021, ce plan s'est une nouvelle fois articulé autour de 3 objectifs :

- informer, en rendant compte de la performance du SATESE37, des orientations prises par les Elu(e)s et en faisant mieux connaître le syndicat et ses missions,

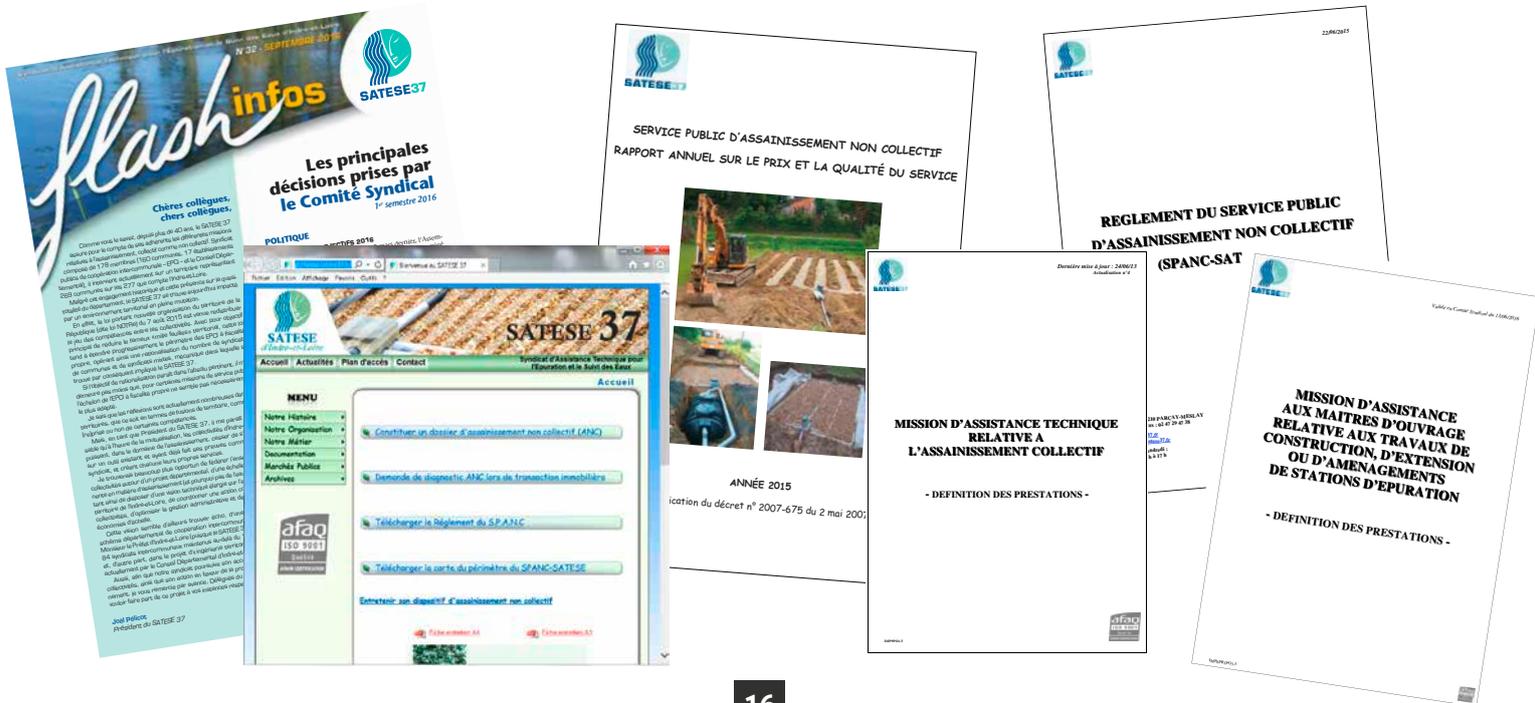
- échanger, en entretenant les relations avec les collectivités, les usagers et les partenaires,
- recueillir, en étant à l'écoute des « besoins » et des « retours ».

Après une année 2020 contrainte par le contexte sanitaire, il a été décidé, en 2021, de renforcer le volet communication du syndicat. Avec 36 actions inscrites, le taux de réalisation du plan a avoisiné les 81% (29).

### Suivi des 36 actions de communication en fonction de leur criticité



### Les supports



# LES MOYENS

## L'ÉCOUTE CLIENT

### Les fiches écoute

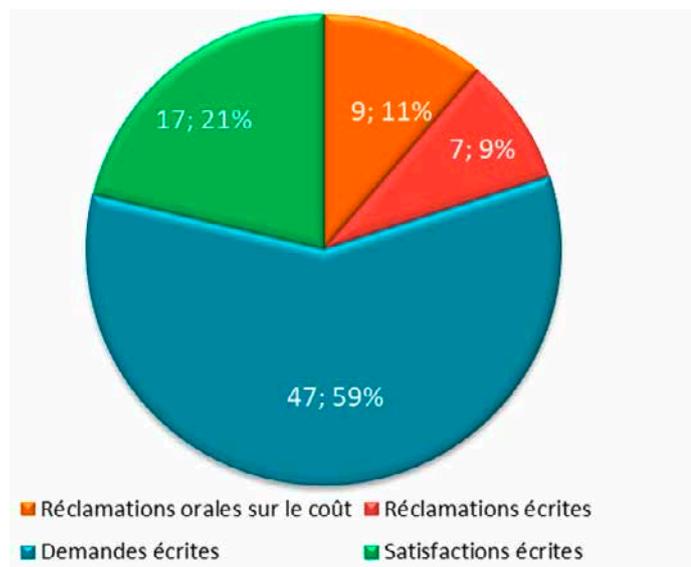
#### LE CONTEXTE

L'année 2021 moins marquée en termes de confinements anti Covid 19 (29 jours) que 2020 (54 jours & 45 jours), présente un nombre de sollicitations de la part de nos clients et partenaires en corrélation avec ce que nous observions avant la pandémie.

La Répartition des « fiches écoute » :

Ainsi, 2021 affiche 72 enregistrements de requêtes écrites auxquelles nous pouvons ajouter 9 concertations téléphoniques. La considération de ces retours oraux est une nouveauté, mise en place en mai 2021. Il s'agit ici, pour une thématique présumée critique, d'amplifier notre sensibilité de détection des besoins et attentes, en supprimant le frein à l'expression que peut être la rédaction d'un courrier ou d'un courriel.

Concrètement, en 2021, nous avons opté pour répertorier les réclamations verbales portées au secrétariat et ciblant le coût des prestations réalisées en assainissement non collectif.



#### LES RÉCLAMATIONS

Dans ces conditions, les tarifs affichés représentent les trois quarts des réclamations émises en 2021. Des interpellations qui visent principalement les activités du SPANC SATESE 37. Un point à mettre en perspective avec le nombre d'interlocuteurs rencontrés au cours de ces prestations, celui-ci étant nettement plus important en Assainissement Non Collectif qu'en Assainissement Collectif.

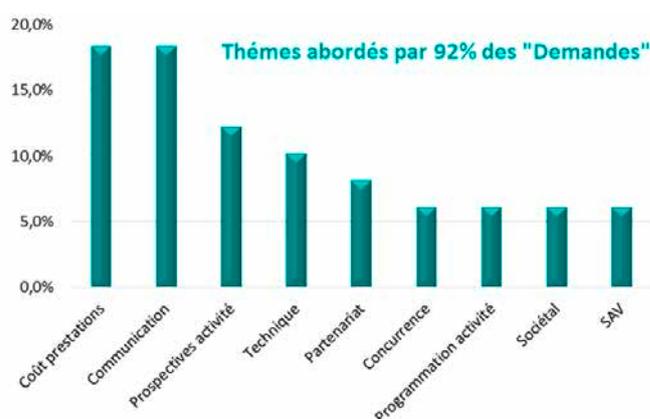
A noter que le mécontentement sur le montant demandé s'accroît lorsque la prestation est générée par l'obligation d'un contrôle périodique (contrôle du bon fonctionnement des installations d'ANC) et non à l'initiative de l'utilisateur (contrôle du neuf ou diagnostic de l'ANC en cas de vente).

L'effet loupe initialement recherché est à garder à l'esprit avant de conclure. En effet, le nombre de ces réclamations représente environ 0,5% du nombre de visites réalisées dans le cadre du SPANC SATESE 37.

#### LES DEMANDES

Cette rubrique n'est pas en reste sur le volet économique (18% des demandes), puisqu'on y relève des questionnements sur les modalités de calculs de la contribution des membres, des demandes de chiffrages spécifiques et des sollicitations pour recours gracieux (certains foyers faisant état de difficultés financières).

Thème quantitativement de même niveau (18% des demandes), l'aspect « Communication » regroupe les sollicitations visant la rédaction d'articles ou à la transmission de conseils, en lien avec nos activités.



Avec 12% des demandes, les « prospectives » questionnent sur la réalisation de prestations particulières (en assainissement collectif et non collectif) et sur l'organisation de contrôles de branchements aux réseaux d'assainissement collectif.

Les sollicitations « techniques », fortes de 10% des demandes, soulignent, conformément aux thèmes exposés avec les « satisfactions », l'expertise avérée des techniciens du SATESE 37.

#### LES SATISFACTIONS

Comme indiqué précédemment, les satisfactions mettent en avant les qualités professionnelles des agents, que cela soit, comme indiqué dans l'analyse des demandes, sur des aspects techniques, ou encore, sur la dimension relationnelle.

### Les témoignages

« Je remercie le technicien du SATESE 37 pour sa politesse, la rapidité de sa réponse, sa disponibilité et son sens de la communication, ce qui est plutôt rare de nos jours. Outre la constatation de la bonne réalisation des travaux, il a eu la gentillesse de bien vouloir me faire profiter de nombreux conseils utiles quant au bon fonctionnement, à la bonne manipulation et à l'entretien adéquat du dispositif mis en place. »  
*Marc-Olivier GRIBOMONT, Usager ANC*

« Je tiens à souligner la qualité du rapport annuel d'activité du SATESE 37, très bien fait, structuré et clair. »  
*Alain MERPILLAT, Cadre technique SATESE du CD19*

« Je remercie chaleureusement Stéphane JAYLE et Olivier DOUILLARD d'avoir partagé leur retour d'expérience à l'occasion de la webconférence organisée en mai 2021 sur la prévention et la gestion des litiges en ANC, et pour leur participation régulière à nos formations. »

*Marie LANGLOIS-BERTHELOT, Responsable de la communauté professionnelle ANC, idealCO*

# LES MOYENS

## LA CERTIFICATION



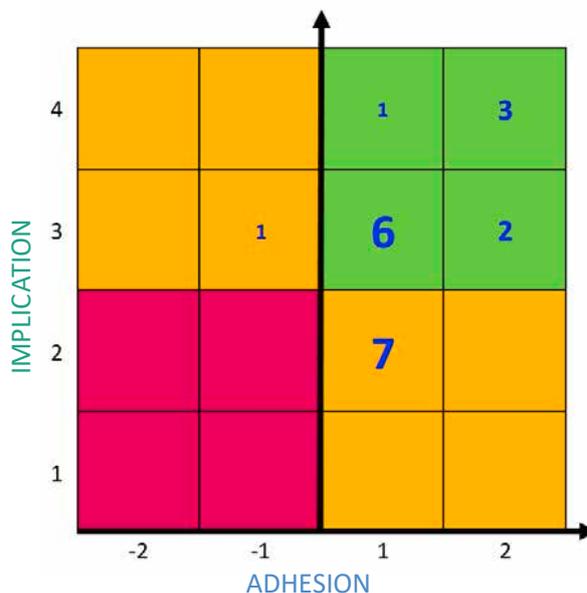
### La Responsabilité Sociétale du SATESE 37, sa genèse, sa feuille de route et son niveau d'avancement.

A l'origine, dans la continuité de notre démarche ISO 9001, nous recherchions un système de management basé sur l'analyse des contextes environnementaux, économiques et sociétaux, afin d'établir des balances « risques / opportunités » susceptibles de nous éclairer sur l'adaptation de nos activités. Cette approche concerne, semblablement, toute action issue de ces adaptations, celle-ci étant alors considérée à travers son impact sur les ressources nécessaires à son accomplissement, mais aussi, à travers ses répercussions directes et indirectes, à court, moyen et long terme sur nos parties prenantes (collectivités, usagers, fournisseurs, agents, instances de l'état, flore, faune...).

A ce sujet, une attention particulière est à porter sur une dérive potentielle de ces réflexions. Plus précisément, un auto centrage sur les préoccupations environnementales irait à l'encontre d'une appréhension holistique et pourrait, malmener notre perception d'un environnement durable. En effet, c'est bien la dimension sociétale (humaine) qui demeure la source première de cette quête d'un environnement « vivable » et non l'inverse. Nous noterons d'ailleurs que ce même aspect sociétal ambitionne, tout autant, un niveau de vie confortable et pérenne pour tous et donc, in fine, une économie « viable ».

Ces considérations pour replacer au centre des démarches de RSE, l'humain comme élément déclencheur, moteur, mais aussi pilote de celles-ci, les conjonctures environnementales et économiques représentant alors, les limites factuelles aux aspirations sociétales. Partant de ce raisonnement, la démarche RSE du SATESE 37 se devait de relever d'une « aspiration » profondément partagée par les acteurs. De fait, si l'idée initiale en revient au Président, la « fertilité » du projet a dû être vérifiée à l'échelle du SATESE 37, après toutefois, l'apport d'une sensibilisation RSE.

Ainsi, et bien que la constitution, au sortir même de cette formation, d'un Comité de pilotage comprenant le Président, deux élus du Bureau et en support, le responsable qualité, se soit faite naturellement, l'élément marquant sur la perception de la démarche n'en demeure pas moins la conduite d'une enquête interne. Il s'agissait d'apprécier l'appétence des agents pour la « philosophie » RSE et leur potentiel degré d'implication.



La cartographie des acteurs, ou le positionnement des agents du SATESE 37, en fonction de leurs ressentis vis-à-vis de la démarche RSE.

Aujourd'hui, rassurés sur le niveau d'adhésion (cf. « Cartographie des acteurs »), nous entrons dans la phase de l'élaboration de l'élément moteur, sachant que, fidèlement à l'esprit RSE, son carburant sera la co-construction (en groupes de travail).

Le pilotage de cette nouvelle phase paraît d'ores et déjà plus ardue, l'axe économique devenant prégnant avec peu de ressources humaines à allouer au projet.

Il nous faut ici réaliser un numéro d'équilibriste, en poursuivant tout à la fois, une démarche dynamique et une préservation des ressources. Une certaine « agilité » apparaît donc de mise pour constituer ces différents groupes de travail. « Agilité » encore, cette fois pour les membres de ces équipes qui devront, dans ce contexte d'optimisation, faire preuve d'autonomie entre deux revues de leurs travaux.

Finalement, un fonctionnement en mode projet (méthode AGILE) semble se dessiner ici, car il est sinon nécessaire, du moins profitable, non seulement d'intéresser, mais aussi de responsabiliser plus avant les Ressources Humaines, celles-ci passant alors d'une capacité de main-d'œuvre, à une authentique capacité de « cerveau-d'œuvre ».

Ainsi, la construction de notre démarche RSE, engrange une plus-value inattendue, entraînant agents et SATESE 37 dans un développement de leurs capacités d'adaptation. Conséquemment, nous devrions être, à terme, plus aptes à tirer parti des opportunités et à réagir aux conséquences, mais n'était-ce pas là le but initial à la mise en place de la RSE? Pour paraphraser Monsieur Jourdain, il est probable que, comme beaucoup, nous pratiquions déjà la RSE sans le savoir...

Didier Lorgerie

# LES MOYENS

## LES PARTENAIRES

Pour le SATESE 37, un partenaire est un **acteur essentiel** dans la capacité du syndicat à fournir des services performants et de qualité.

En effet, l'existence de partenariats permet, d'autant plus dans le contexte actuel, de disposer d'apports multiples, tels que la mise à disposition de moyens humains, financiers ou

matériels, de savoir-faire ou de méthodes, voire de conseils ou d'expertise.

Le SATESE 37 tient tout particulièrement à **remercier chacun de ses partenaires** pour sa **confiance**, son **engagement**, ainsi que pour la **plus-value** qu'il a pu apporter au syndicat durant l'année 2021.

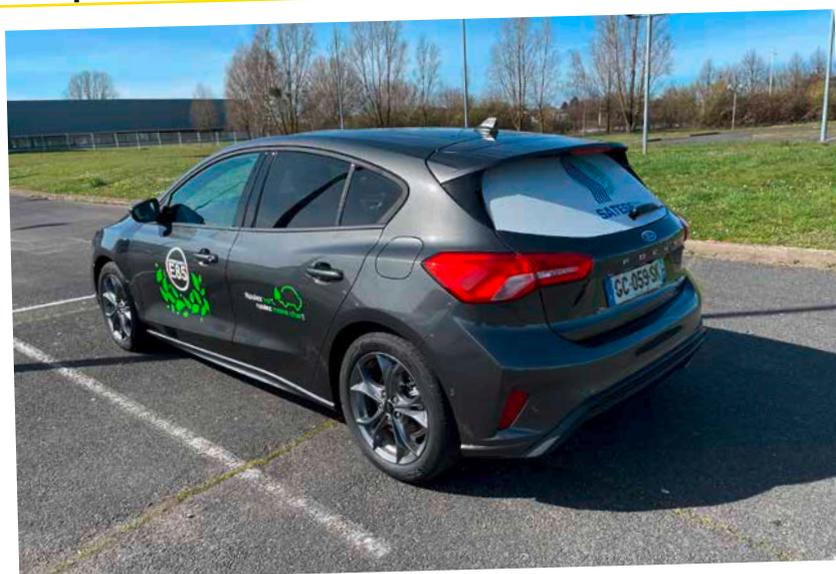


# LES FAITS MARQUANTS

## Formation AMIL-ADAC 37-SATESE 37



## Remplacement véhicule polyvalent



## Visite STEP Vouvray



## Webconférence IdealCo



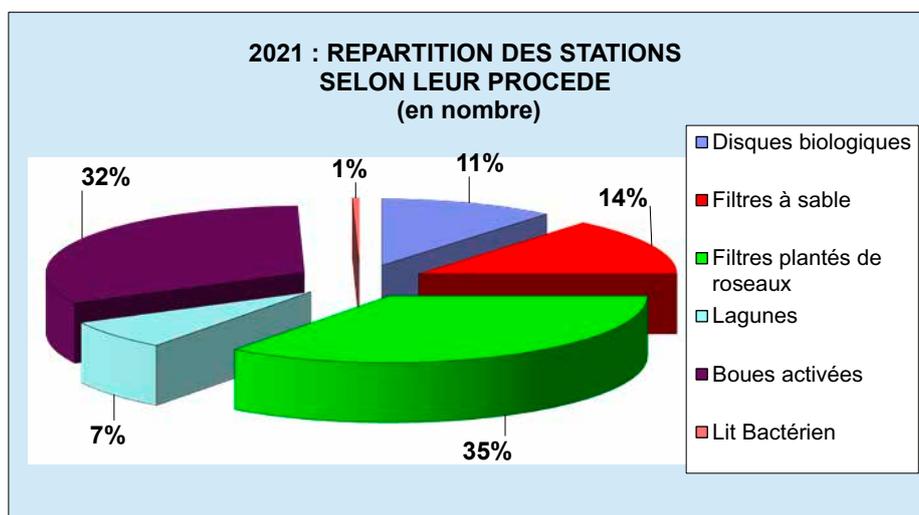
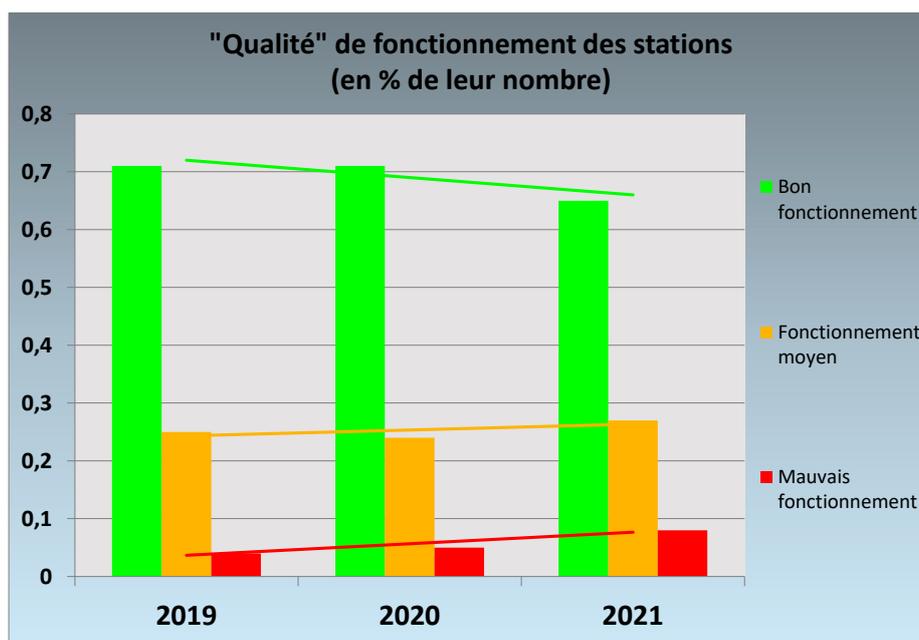
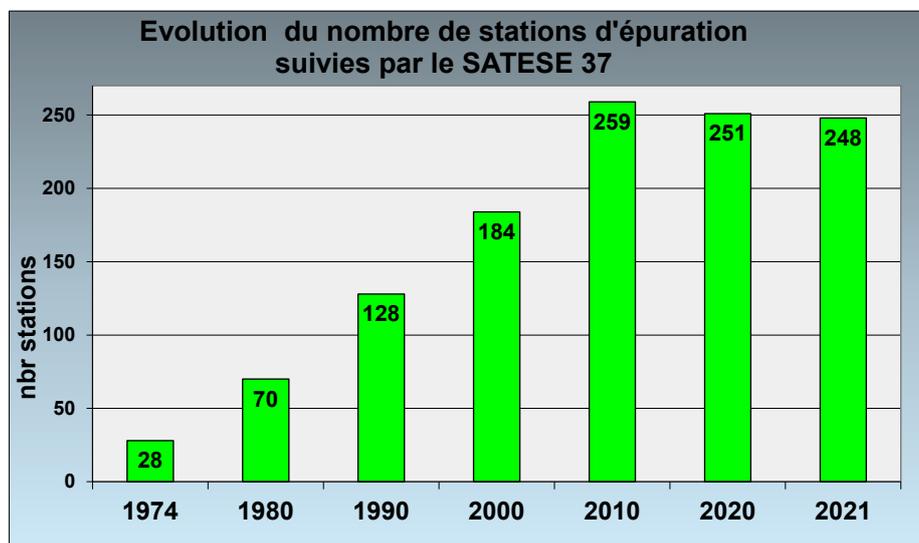
## Revue de direction



# ANNEXE 1

## ASSAINISSEMENT COLLECTIF

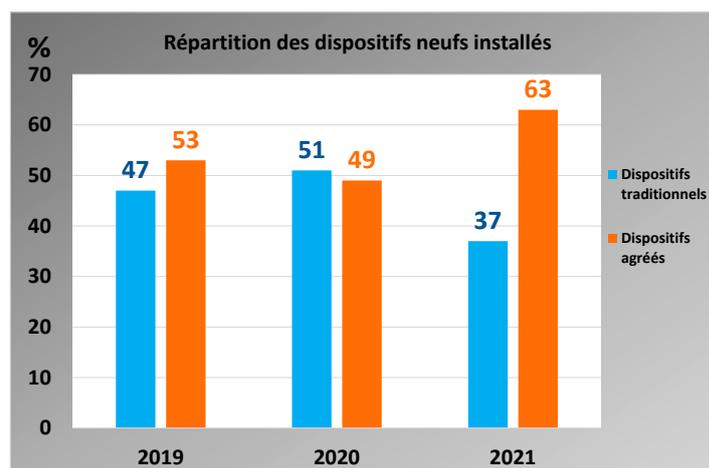
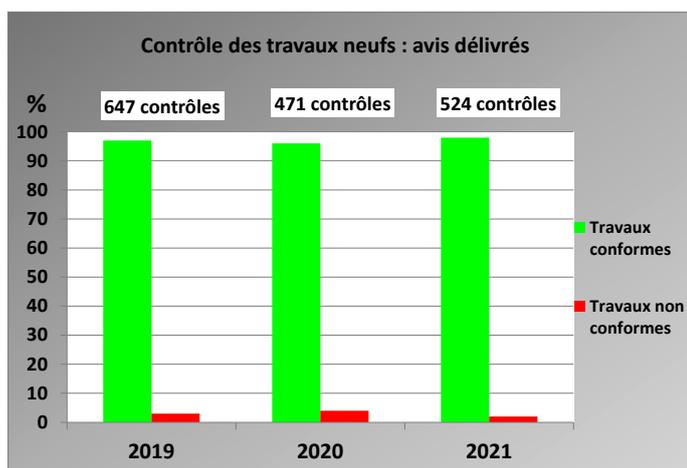
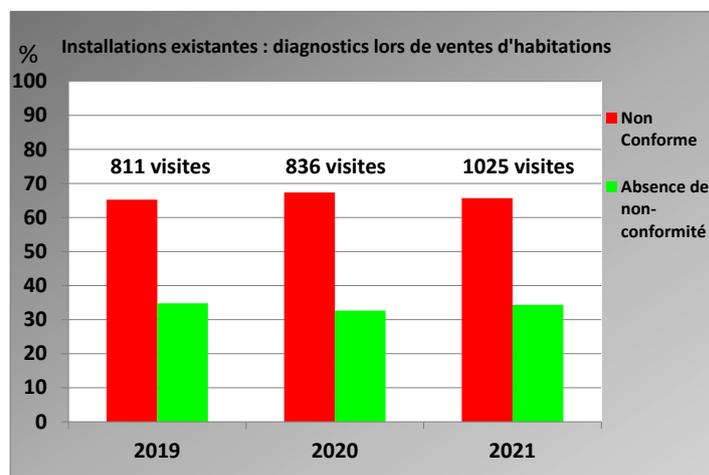
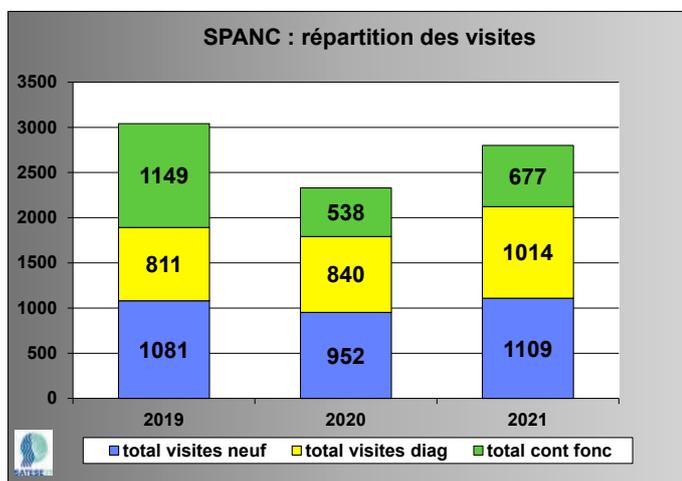
### Données complémentaires



# ANNEXE 2

## ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

### Données complémentaires



#### De l'utilité de la mutualisation...

2021, une année "historique" pour le SATESE 37 ! Après la compétence originelle d'assistance technique proposée dès 1973, la compétence SPANC est venue enrichir l'offre de services en 2006. Et en 2021, c'est donc une troisième compétence qui est proposée aux adhérents : le contrôle des raccordements au réseau public de collecte des eaux usées (article L2224-8 du CGCT). L'achat d'un logiciel spécifique, d'équipements divers, la formation du personnel, la suppléance sont alors d'autant plus pertinents quand il s'agit d'investir pour assurer cette mission à grande échelle. A l'approche de ses 50 ans d'existence, le Syndicat prouve, s'il en est, sa capacité à évoluer, se transformer et surtout s'adapter aux besoins et attentes des territoires.

2021 a vu également l'adhésion d'une nouvelle Communauté de Communes qui délègue désormais la compétence SPANC au SATESE 37 : après avoir été confrontée aux limites de l'exercice

de cette compétence à son échelon, elle a sans doute perçu tout l'intérêt de déléguer cette compétence en faisant confiance au Syndicat, échelon sans doute plus pertinent (secrétariat dédié, suppléances, continuité de service public, logiciel spécifique...). Pour exemple, encore en 2021, aucune des 2 800 visites programmées n'a été annulée, ceci n'étant possible que par la mutualisation des moyens et l'organisation mise en place.

Autre fait marquant en 2021 : la sollicitation de la DDT qui a voulu s'appuyer sur le SATESE 37 pour disposer d'un état des lieux de l'assainissement dans le département et évaluer la conformité des systèmes d'assainissement. Là encore, l'action du Syndicat prend tout son sens.

Enfin, je voudrais remercier l'ensemble des équipes pour le travail réalisé, leur implication et pour porter dans les territoires les valeurs de service public chères à notre structure.

*Stéphane Jayle*

# **SATESE 37**

Syndicat d'assistance technique  
pour l'épuration et le suivi des eaux  
d'Indre-et-Loire

Domaine d'activités Papillon

3, rue de l'aviation

37082 TOURS Cedex 2

Tel.: 02 47 29 47 37 - Fax.: 02 47 29 47 38

[satase37@satase37.fr](mailto:satase37@satase37.fr) - [www.satase37.fr](http://www.satase37.fr)

