



ENTRE
DORE & ALLIER
Communauté de communes



DUBOST
ASSAINISSEMENT
Notre artisan local pour tous problèmes de canalisation

CURAGE • VIDANGE • DÉBOUCHAGE • PASSAGE CAMÉRA
EXPERTISE ET RECHERCHE DE FUITE

Charte Qualité

Des opérations de vidange

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 la **Communauté de Communes Entre Dore et Allier** sur les communes de Bort-l'Etang, Bulhon, Crevant-Laveine, Culhat, Lempty, Lezoux, Moissat, Orléat, Peschadoires, Ravel, Seychalles, Saint-Jean-d'Heurs et Vinzelles.

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 **1^{er} Mars 2021** et ceci pour une durée de 2 ans.

En cas de mécontentement des usagers, la CCEDA se réserve le droit de ne plus recommander les services du vidangeur retenus

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, cuve de décantation de la 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 transmis par le SPANC, 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.

La facture devra **obligatoirement** être remise à l'utilisateur accompagnée de la **fiche de satisfaction** (voir Chap.3 – art.13).

Article 10 : Compte rendu de la campagne de vidange

La durée de la campagne de vidange sera définie ultérieurement auprès du vidangeur retenu.

À la fin de chaque campagne de vidange, l'ensemble des fiches de compte rendu type complétées à la suite de chaque intervention sera remis auprès de la CCEDA. Le SPANC transmettra le modèle au vidangeur.

Chapitre 3 : responsabilités et obligations des usagers

Article 11 : 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** dans chaque mairie ou au siège de la communauté de communes qu'il retournera dûment complétés et signés au SPANC. Il peut également s'inscrire en ligne, sur le site de la Communauté de communes (<http://www.ccdoreallier.fr/urbanisme-assainissement/assainissement-non-collectif-spanc/>).

Article 12 : préparation de l'intervention

L'utilisateur 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'utilisateur 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.

En cas d'absence, l'utilisateur recevra un avis de passage de la part de l'entreprise.

Article 13 : fiche de satisfaction à destination de l'utilisateur

À la fin de chaque intervention, le vidangeur communiquera la **fiche de satisfaction** à l'utilisateur accompagnée de la **facture**. Les utilisateurs pourront retourner cette fiche dûment complétée en mairie, au siège de la communauté de communes ou au format numérique par mail aux adresses suivantes : spanc@ccdoreallier.fr et/ou spanc1@ccdoreallier.fr.

Le cas échéant, le SPANC se réserve le droit de contacter les utilisateurs par téléphone ou par voie électronique pour obtenir leurs avis concernant l'intervention.

Chapitre 4 : responsabilité et obligations du SPANC

Article 14 : 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...), lors des contrôles sur le territoire dans le cadre des missions du SPANC 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 15 : 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.

Chapitre 5 : dispositions financières

Article 16 : coût d'une prestation et plus-values éventuelles

Prestation de base :

- Vidange et curage des installations :

Volume de la fosse :	Volume du bac à graisse
1 m ³ : 23,4 € TTC	200L : 11 € TTC
1,5 m ³ : 23,4 € TTC	500L : 11 € TTC
2 m ³ : 23,4 € TTC	
3 m ³ : 23,4 € TTC	
m ³ supplémentaire : 23,5 € TTC	

• Installation de tuyaux par tranche de 10 mètres supplémentaires au-delà de 30 mètres séparant l'ouvrage du lieu de stationnement du camion :	14,3 € TTC
• Dégagement des ouvrages inaccessibles (de 0 à 30 cm) :	8,8 € TTC
• Forfait déplacement sans intervention (absence de l'utilisateur, localisation de l'installation non connue, fosse enterrée à plus de 30cm...) :	8,8 € TTC
• Majoration intervention urgente en journée de 8h à 17h30 (en dehors des campagnes programmées) :	8,8 € TTC
• Majoration intervention urgente week-end, jours fériés et après 17h30 :	8,8 € TTC

Article 17 : 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 16).

Article 18 : période d'intervention

L'entreprise se charge de planifier ses interventions et de convenir d'un rendez-vous avec les usagers.

Les interventions seront réalisées uniquement en journée de 8h00 à 17h30 sauf en cas d'intervention urgente.

Coût de la majoration : voir article 16

Chapitre 6 : dispositions d'application

Article 19 : 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.

La communauté de commune Entre Dore et Allier

La Présidente



Elisabeth BRUSSAT

Le vidangeur

(Signature précédée du nom de la Société)

C. Guennault
DUBOST ASSAINISSEMENT
SARL au capital de 20.000 €
Zone de Matuissière
63300 THIERS
Tél. 04 73 80 35 06
jp.dubost@dubost-assainissement.fr
SIRET 451 602 445 00038
TVA intracom. FR 05 451 002 445