

Résultats du questionnaire

Nombre de personnes contactées :

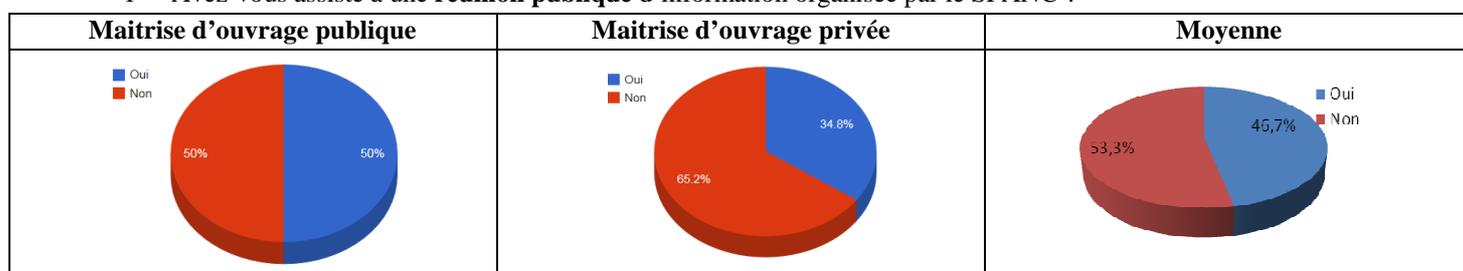
	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Total
<i>Courrier</i>	89	19	108
<i>Mail</i>	151	44	195
Total	240	63	303

Nombre de personnes ayant répondues :

	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Total
<i>Courrier</i>	35	10	45
<i>Mail</i>	49	13	62
Total	83	20	107

INFORMATION

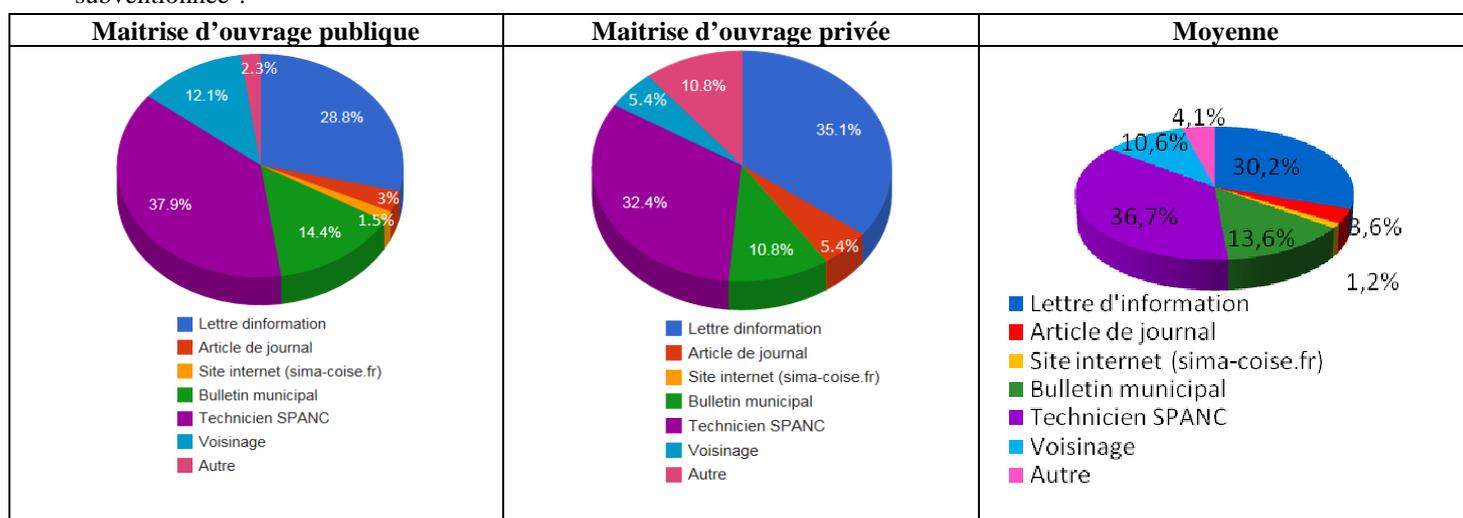
1- Avez-vous assisté à une **réunion publique** d'information organisée par le SPANC ?



2- Si oui, veuillez noter la clarté des informations des différents sujets diffusés lors de cette réunion :

Information	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Moyenne
Réglementation	8/10	9/10	8.5/10
Technique	7/10	10/10	7.5/10
Financement	7/10	9/10	7/10
Services du SPANC	8/10	9/10	8.5/10

3- Par quels autres moyens avez-vous été informé des modalités techniques et financières de la réhabilitation subventionnée ?

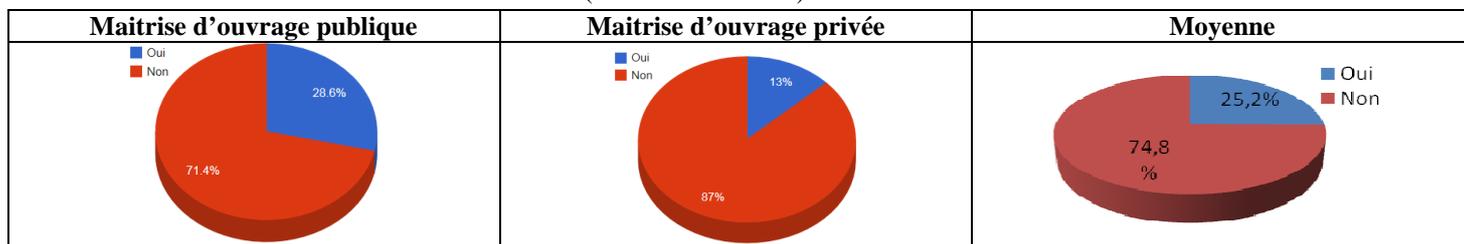


Autre : Mairie, entreprise de TP, internet autre que le site du sima, Agence immobilière, Bouche à oreille.

4- Veuillez cocher les cases qui correspondent le mieux à votre point de vue vis-à-vis du document d'information distribué par le SPANC :

Information	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Moyenne
Compréhension du choix de maitrise d'ouvrage publique ou privée	7/10	5/10	6/10
Subventions	7/10	7/10	7/10

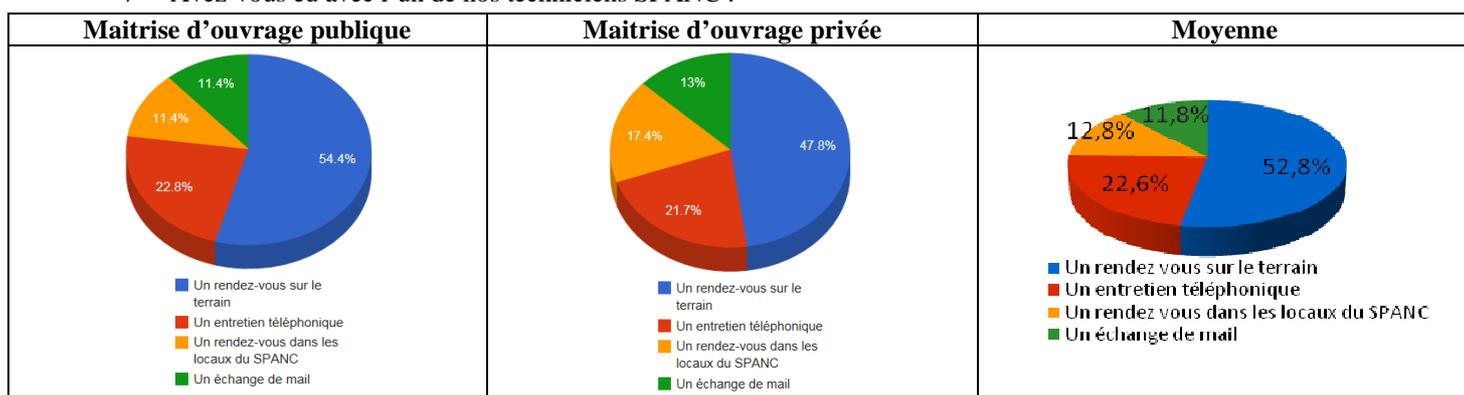
5- Avez-vous consulté notre site internet (www.sima-coise.fr) ?



6- Si oui, veuillez noter la clarté des informations des différents sujets abordés :

Sujets abordés	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Moyenne
Réglementation	6/10	5/10	5.5/10
Technique	7/10	5/10	7/10
Financement	6/10	5/10	6/10
Services du SPANC	8/10	5/10	7.5/10

7- Avez-vous eu avec l'un de nos techniciens SPANC :

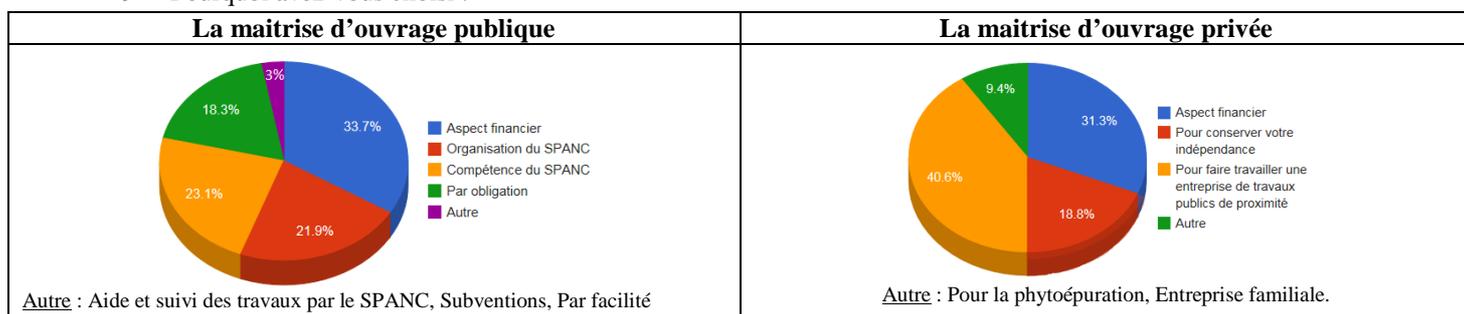


8- Veuillez cocher les cases qui décrivent le mieux votre point de vue vis-à-vis de ce contact :

Contact	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Moyenne
Clarté de l'information	8/10	6/10	8/10
Relationnel	7/10	8/10	7/10
Information technique	8/10	3/10	7/10
Information financière	7/10	6/10	6.5/10
Différence entre choix de maitrise d'ouvrage publique ou privée	6/10	5/10	6/10

ÉTUDE

9- Pourquoi avez-vous choisi :

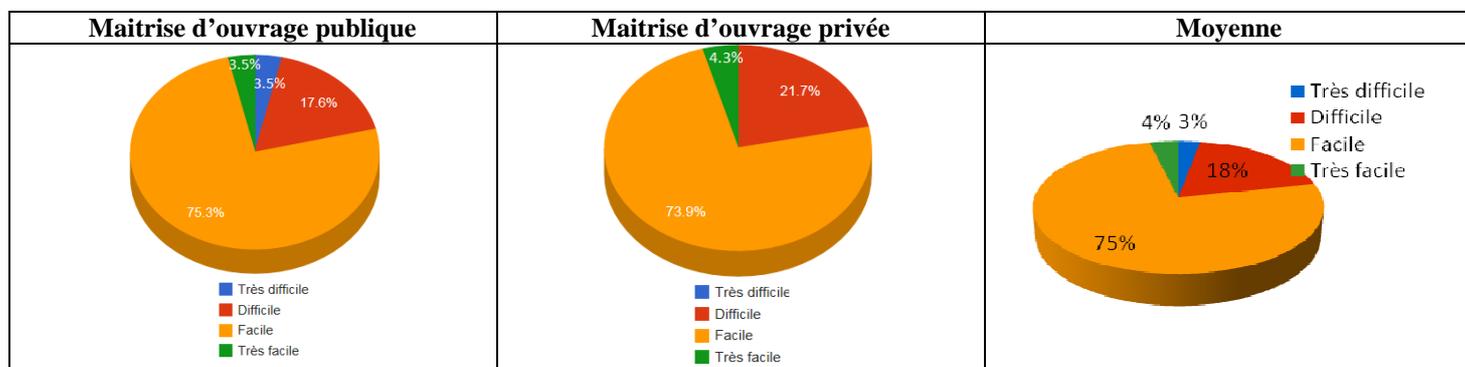


10- Veuillez cocher les cases qui décrivent le mieux votre point de vue vis-à-vis de l'étude :

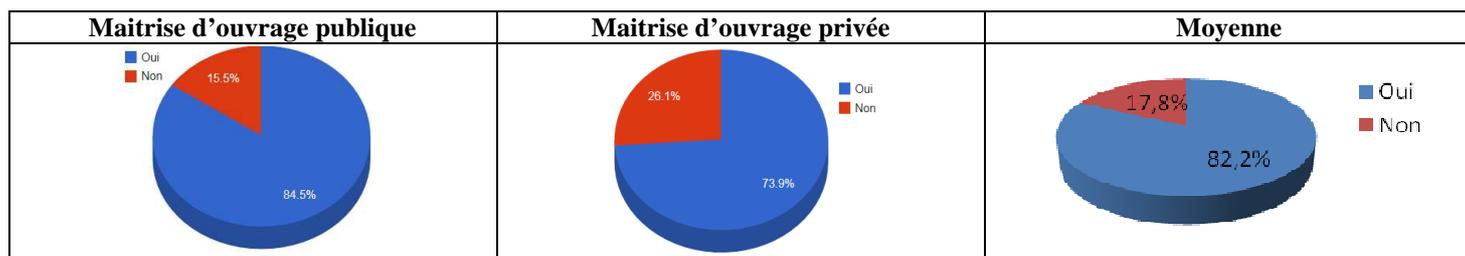
Maitrise d'ouvrage publique		Maitrise d'ouvrage privée	
Clarté des conventions à signer	8/10	Liste de bureaux d'étude proposée par le SPANC	5/10
Compréhension du rapport d'étude	7/10	Conseils des techniciens SPANC pour le choix du bureau d'étude	3/10
Qualité des plans	7/10	Choix du bureau d'étude	5/10
Coût de l'étude	3/10	Coût de l'étude	2/10
Présentation des techniques d'ANC	6/10	Qualité des plans	6/10
Relationnel	8/10	Professionalisme du technicien du bureau d'étude	6/10
Prise de rendez vous par le bureau d'étude	7/10	Compréhension du rapport d'étude	6/10
Professionalisme du technicien du bureau d'étude	7/10		
Ponctualité du technicien du bureau d'étude	8/10		

CHOIX DE FILIÈRE – DEVIS

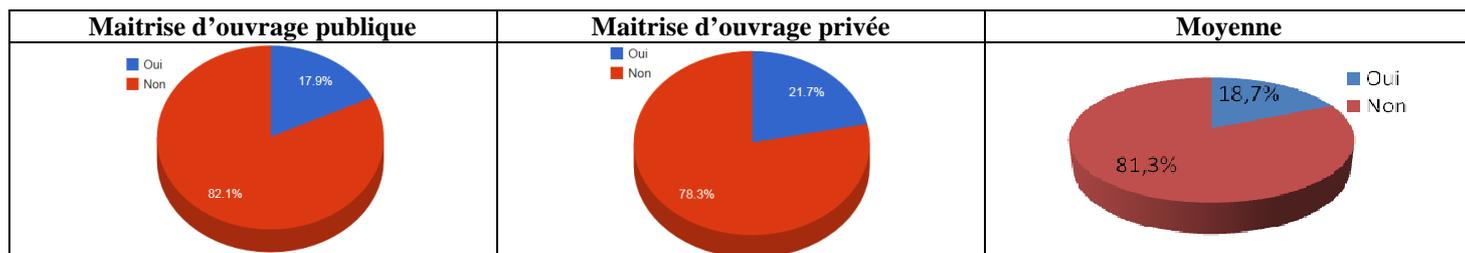
11- Le choix de votre filière ANC vous a-t-il semblé :



12- Avez-vous été informé des avantages et inconvénients de chaque filière d'assainissement ?

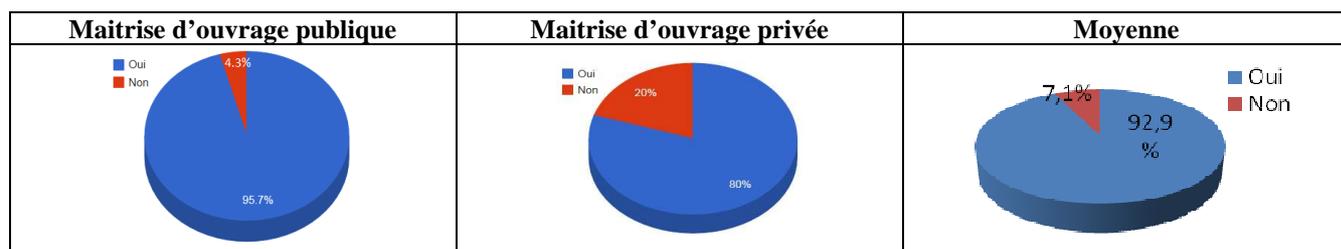


13- Avez-vous opté pour une installation commune à plusieurs logements ?

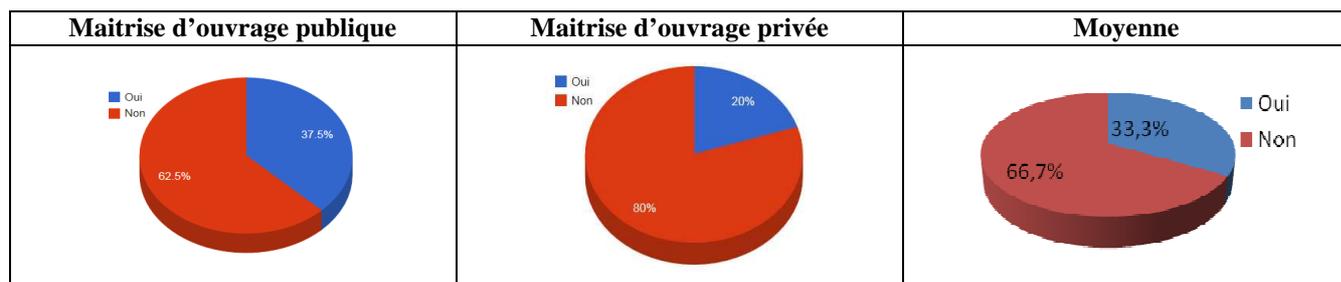


SI OUI:

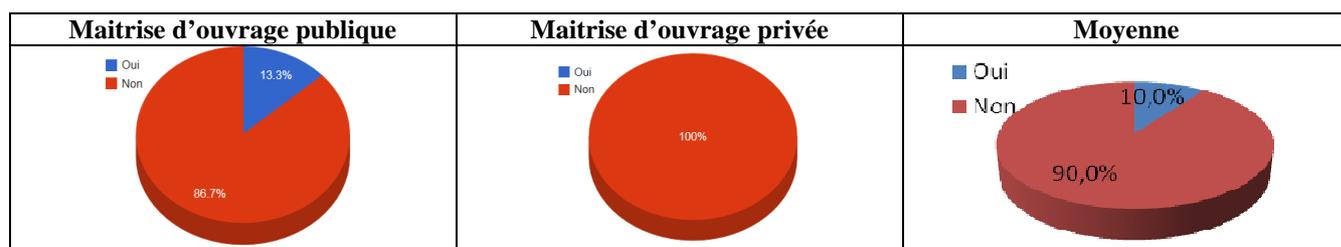
14- En êtes-vous satisfait ?



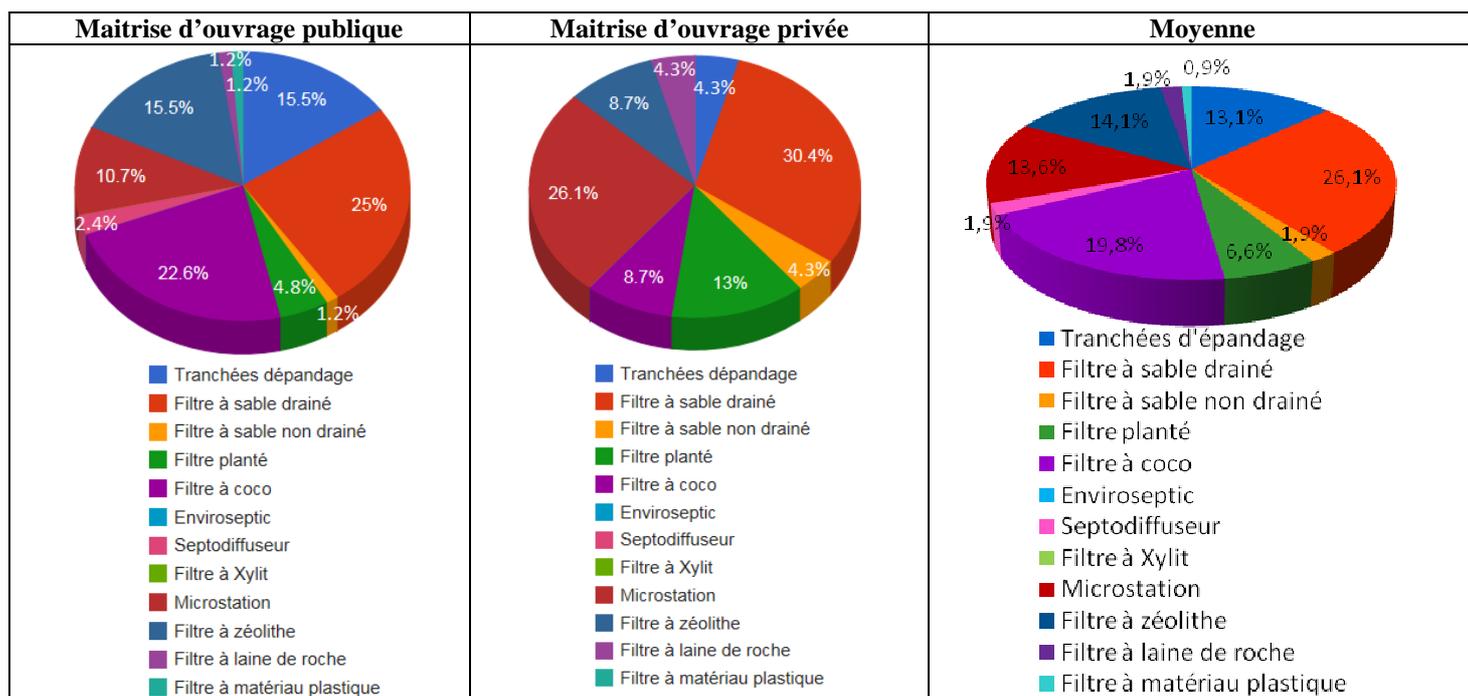
15- Avez-vous fait un acte notarié ?



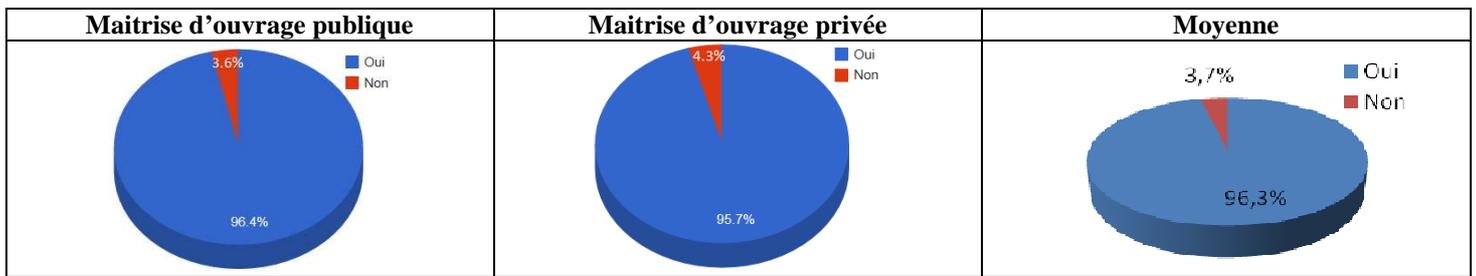
16- Avez-vous fait une association syndicale libre (ASL) ?



17- Pour quelle installation avez-vous opté ?



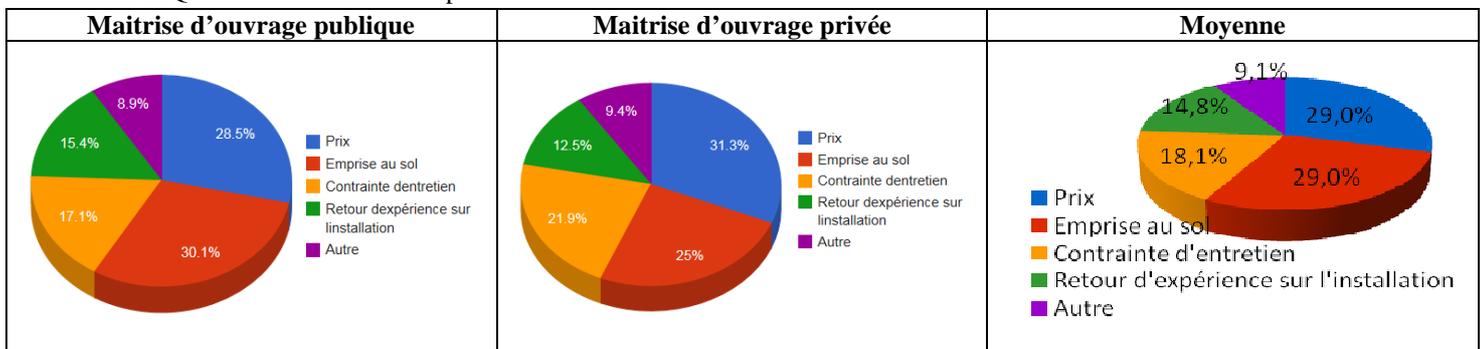
18- Pensez-vous avoir fait le bon choix de filière ?



19- Si non, pourquoi ?

- Je n'ai pas eu le choix ! On m'a indiqué que mon terrain (non drainant) ne permettait que le filtre à sable avec rejet en milieu naturel. J'aurais aimé un filtre à jonc.
- La surface de l'installation nous paraît trop étendue, emprise au sol trop grande.
- La microstation nous coûte de l'argent tous les jours (électricité).
- Trop de terrains pour les tranchées. J'aurais souhaité avec un voisin faire une installation de filtre à roseaux mais ce n'était pas agréé.
- Nous avons des problèmes d'odeurs que vous n'arrivez pas à résoudre.

20- Quels ont été vos critères pour le choix de votre filière ?



Autre : simplicité de l'installation, pas de pompe de relevage; pérennité et principe de fonctionnement, en fonction du terrain, par obligation, non pris en charge financièrement, conseil du technicien, facilité pour faire les études.

21- Veuillez évaluer l'aide du SPANC lors du choix de votre filière ANC sur les sujets suivants :

Sujets	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Moyenne
Prix	6/10	5/10	5.5/10
Entretien	6/10	3/10	5.5/10
Retour d'expérience	5/10	3/10	4/10
Pérennisation	5/10	3/10	4.5/10

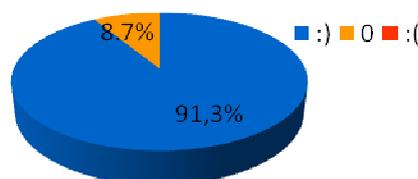
Maitrise d'ouvrage publique :

22- Veuillez cocher la case qui décrit le mieux votre point de vue vis-à-vis de l'élaboration du devis :

Intervention du technicien SPANC	7/10
Intervention de l'entreprise de TP	7/10

Maitrise d'ouvrage privée :

23- Veuillez cocher la case qui décrit le mieux votre point de vue vis-à-vis de l'élaboration du devis :



TRAVAUX

24- Veuillez évaluer votre entreprise de travaux publics :

Evaluation	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Moyenne
Relationnel	8/10	10/10	9/10
Compétence technique	9/10	9/10	9/10
Prise de rendez vous pour démarrer les travaux	8/10	10/10	9/10
Respect d'engagement de la date d'intervention	8/10	10/10	9/10
Remise en état du terrain	6/10	9/10	7/10
Conseils sur l'entretien de l'ANC	5/10	8/10	6/10

Maitrise d'ouvrage publique :

Réception de chantier avec l'entreprise de TP	8/10
--	------

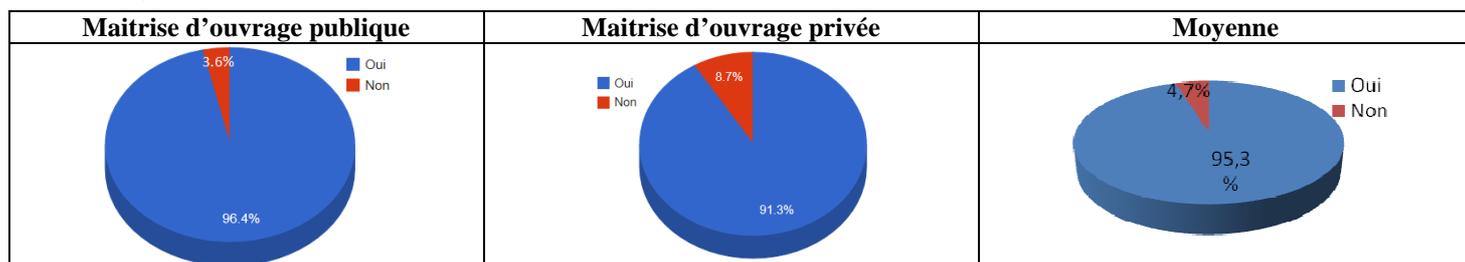
25- Veuillez évaluer votre SPANC lors des travaux :

Evaluation	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Moyenne
Accompagnement du SPANC lors des travaux	7/10	7/10	7/10
Fréquence des visites du SPANC	6/10	7/10	6/10
Explication sur le fonctionnement de votre ANC	6/10	5/10	5.5/10

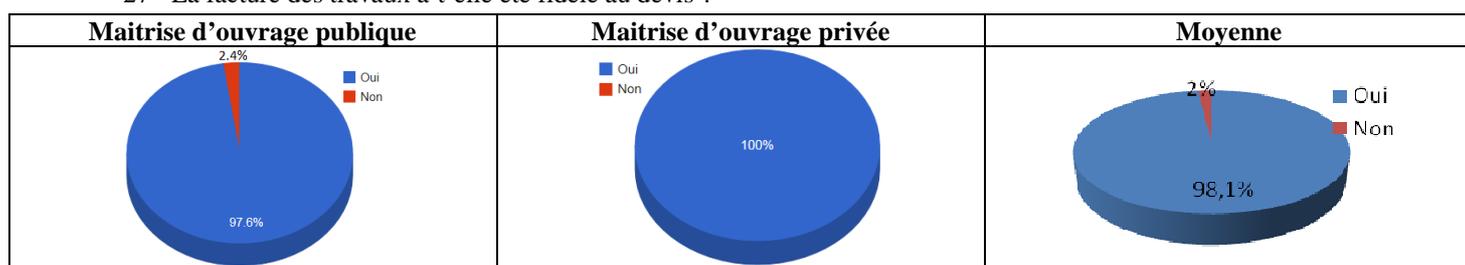
Maitrise d'ouvrage publique :

Réception de chantier avec le technicien SPANC	8/10
---	------

26- Les travaux ont-ils été conformes à l'étude ?



27- La facture des travaux a-t-elle été fidèle au devis ?



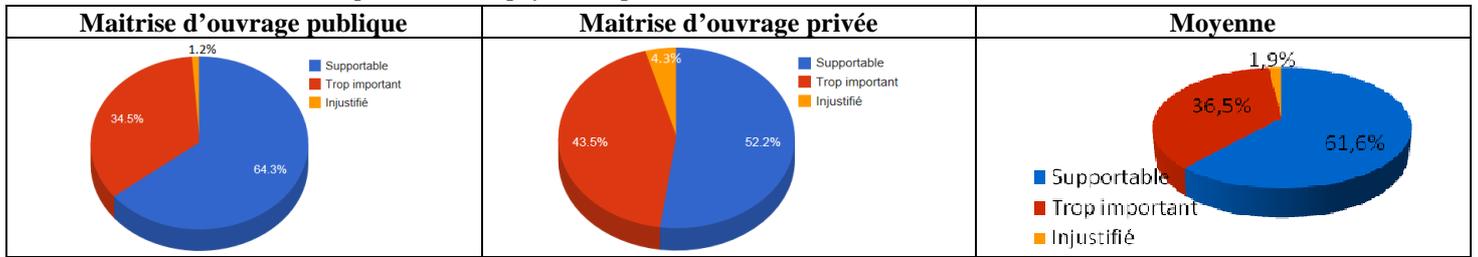
SUBVENTIONS

Maitrise d'ouvrage privée :

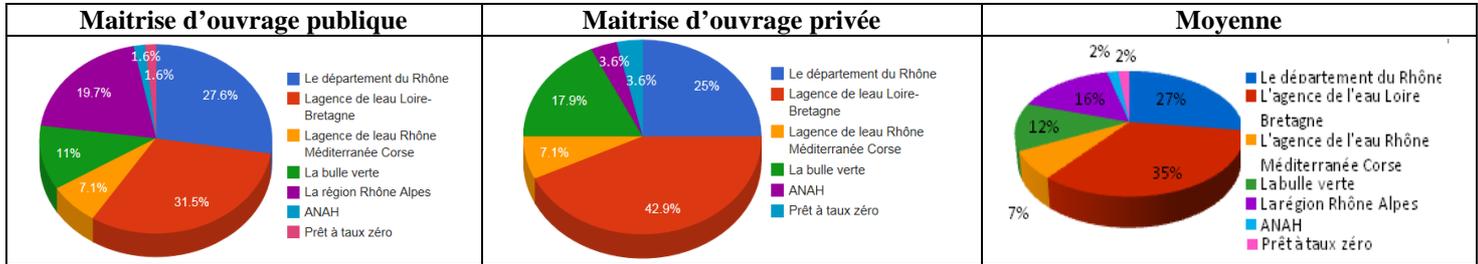
28- Veuillez cocher les cases qui décrivent le mieux votre point de vue vis-à-vis des subventions :

Démarche pour obtenir les subventions	3/10
Délai de versements des subventions	0/10

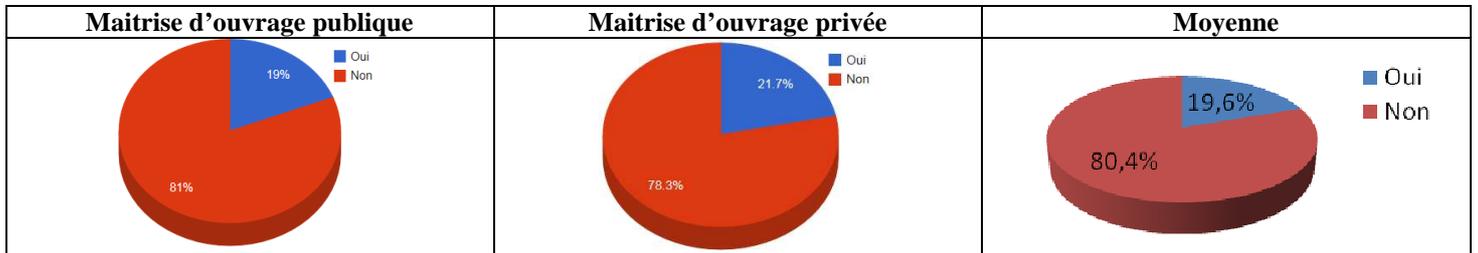
29- Le coût résiduel que vous avez payé vous paraît-il ?



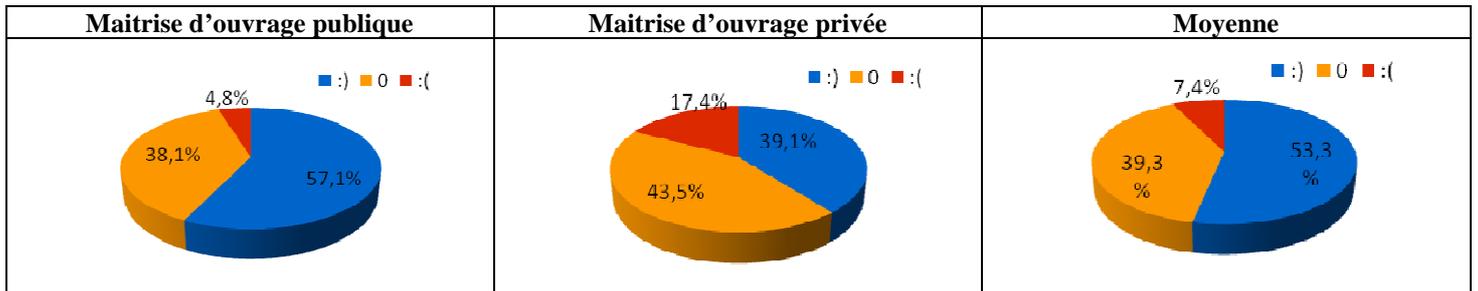
30- Par qui avez-vous été aidé financièrement ?



31- Sans aide financière, auriez-vous réhabilité votre installation ?



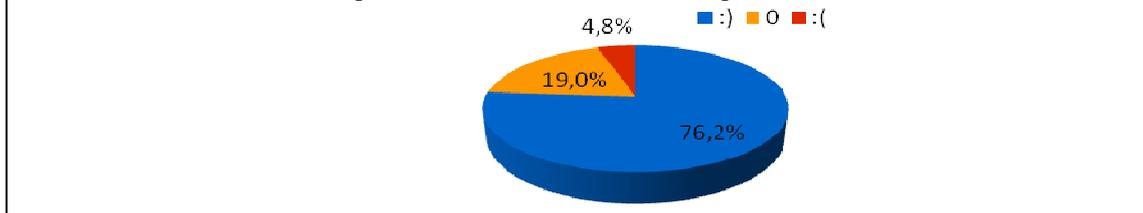
32- Comment évaluez-vous le taux de subventions ?



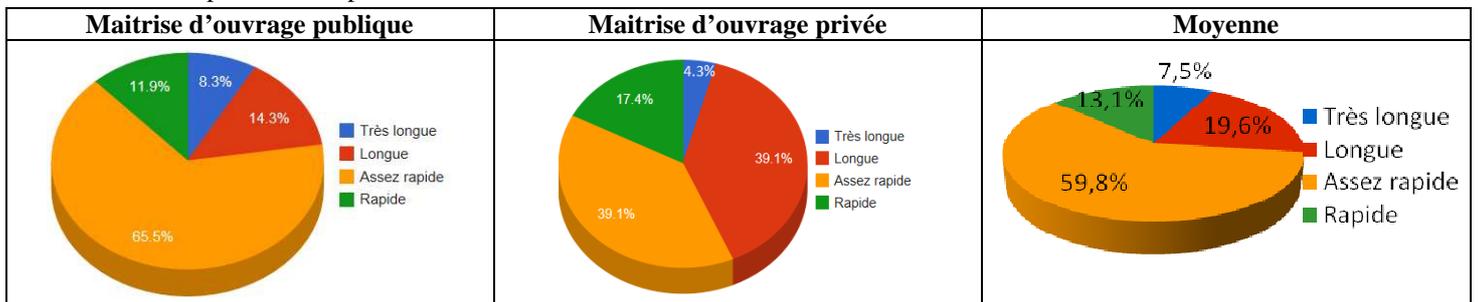
GÉNÉRALITÉS

Maitrise d'ouvrage publique :

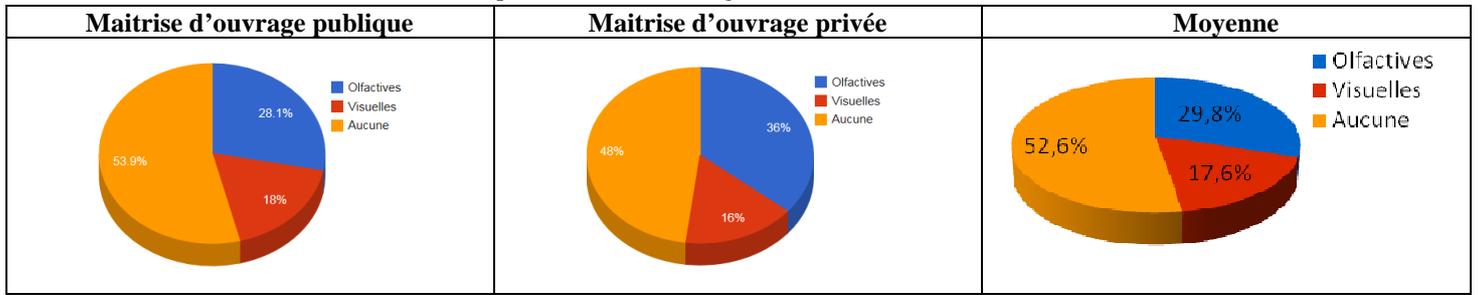
33- Comment évaluez-vous le paiement en 3 fois (les deux acomptes et le solde) ?



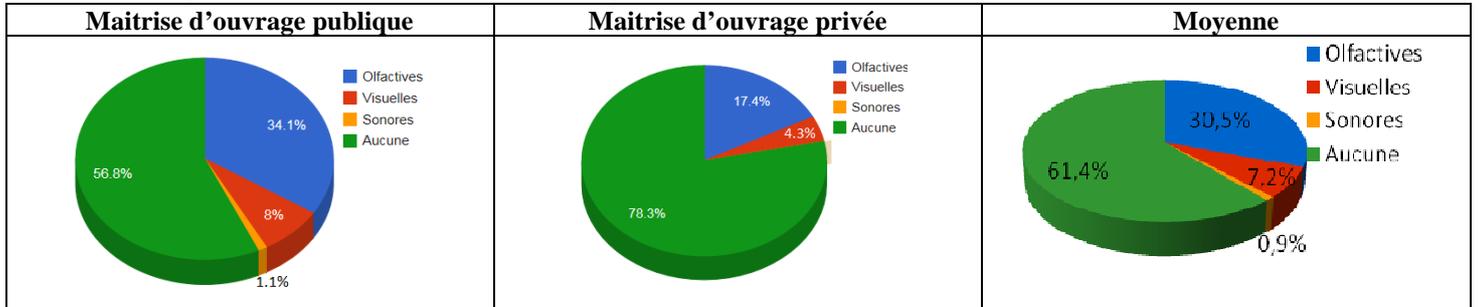
34- L'opération complète de réhabilitation de votre installation vous a-t-elle semblé :



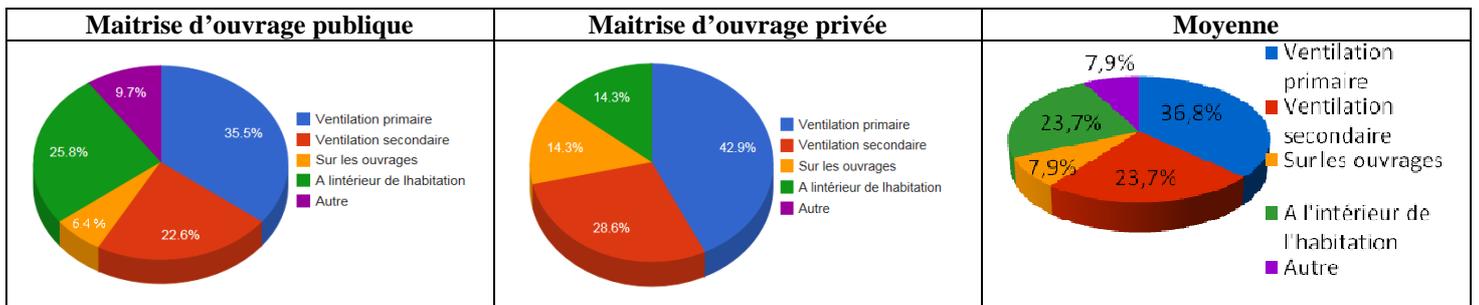
35- Avant la réhabilitation, est ce que votre installation générait des nuisances :



36- Après la réhabilitation, votre installation génère-t-elle des nuisances :

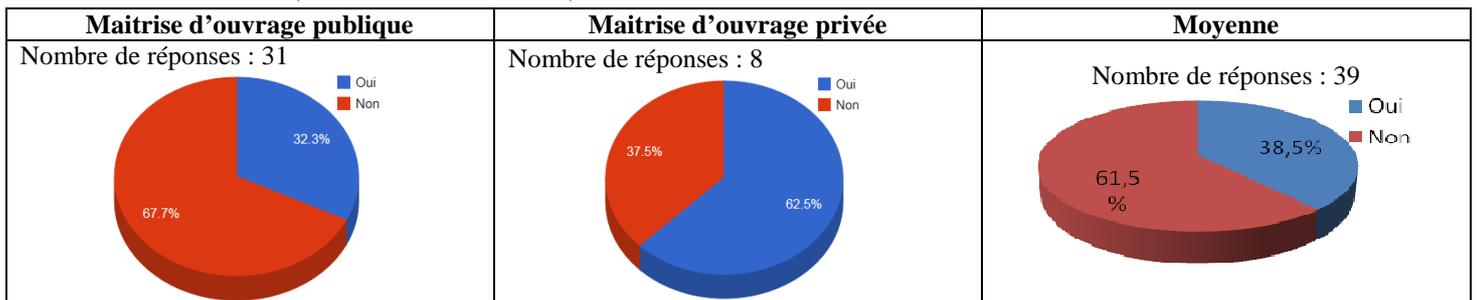


37- Dans le cas où votre installation génère des nuisances olfactives, à quel niveau de votre installation se situent-elles ?

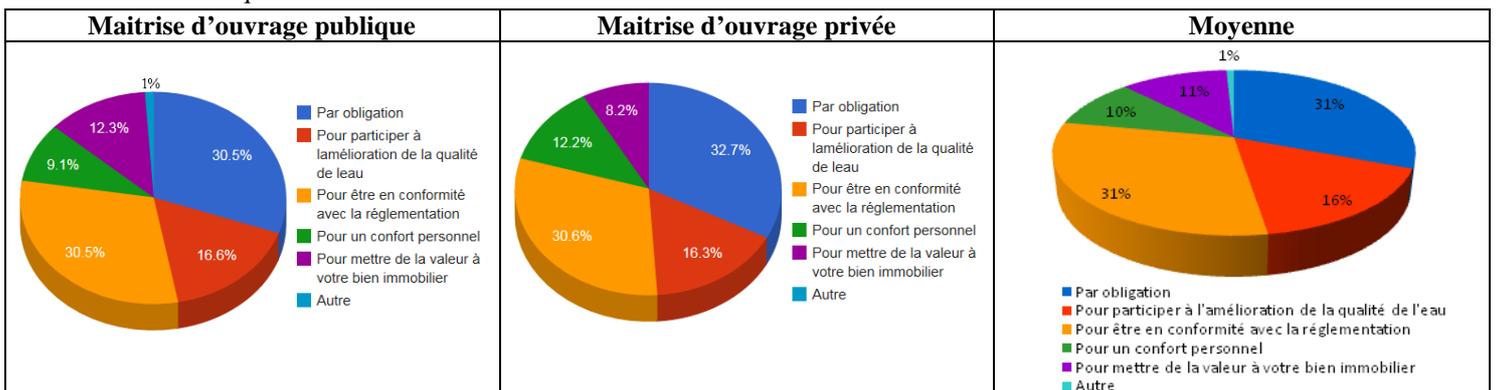


Autre : Dehors

38- Si vous avez opté pour la microstation ou un filtre compact à coco, avez-vous pris un contrat d'entretien (**fortement recommandé**)?

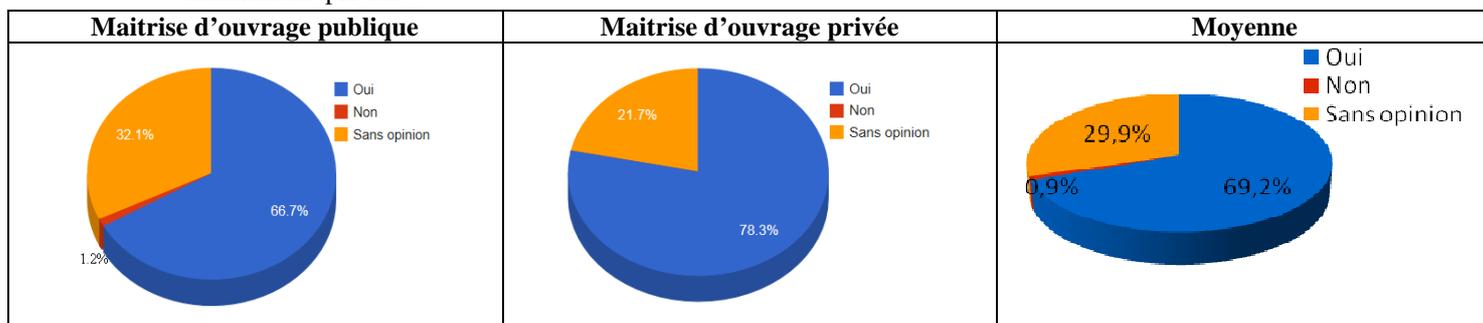


39- Pourquoi avez-vous décidé de réhabiliter votre installation ?

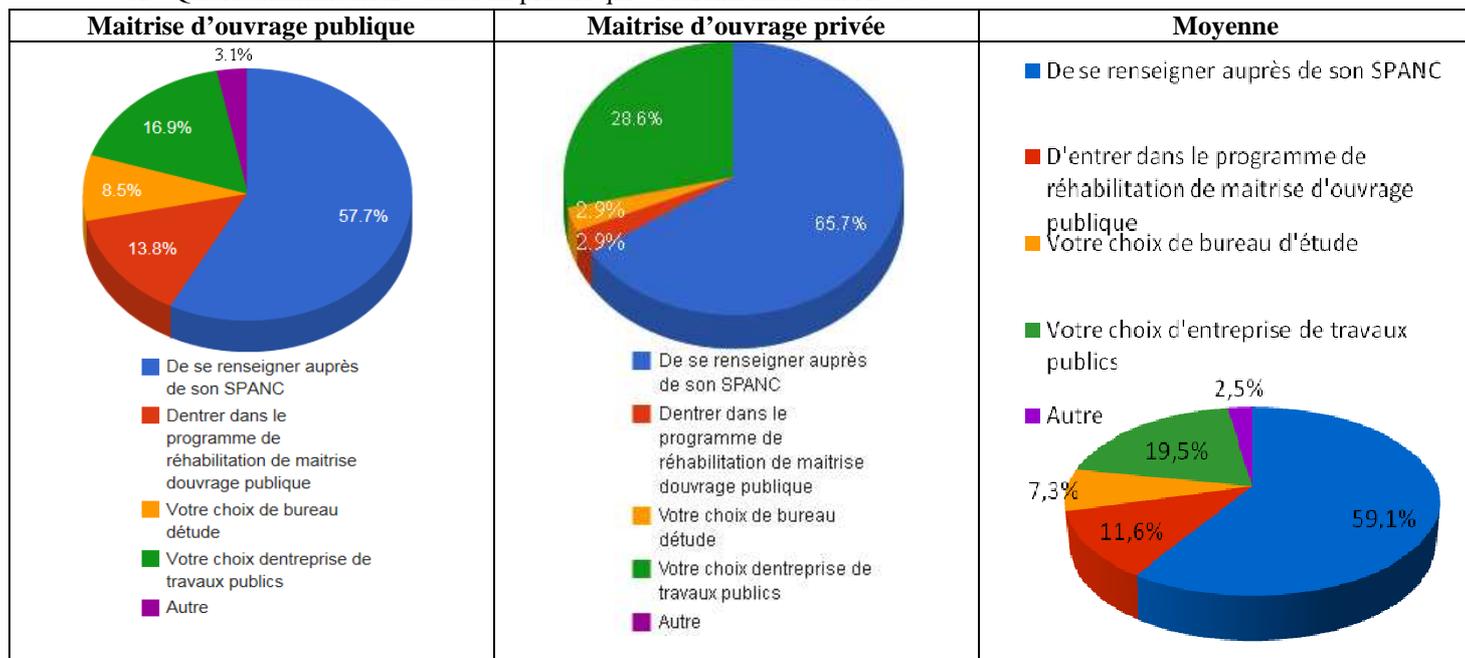


Autre : Pour la tranquillité, Pour donner l'exemple.

40- Trouvez-vous normal que des partenaires publics (par exemple l'agence de l'eau ou Cg69) financent des installations privées ?

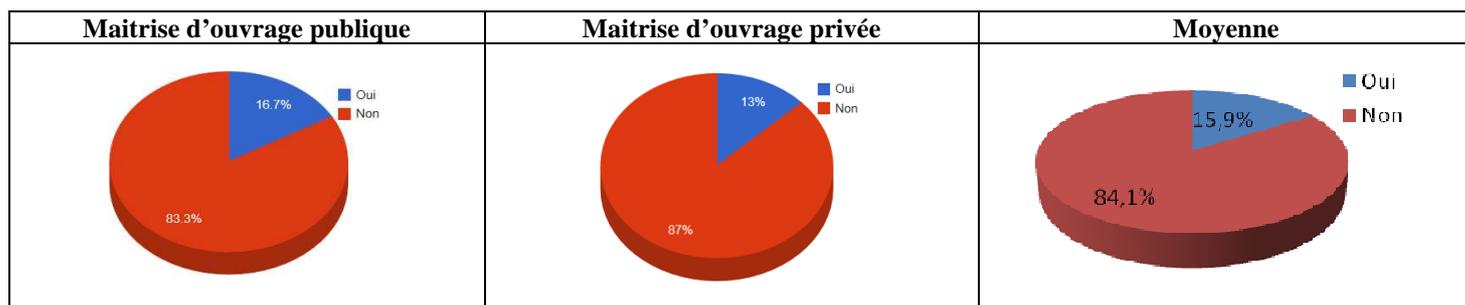


41- Que recommanderiez-vous à un proche qui veut réhabiliter son ANC ?

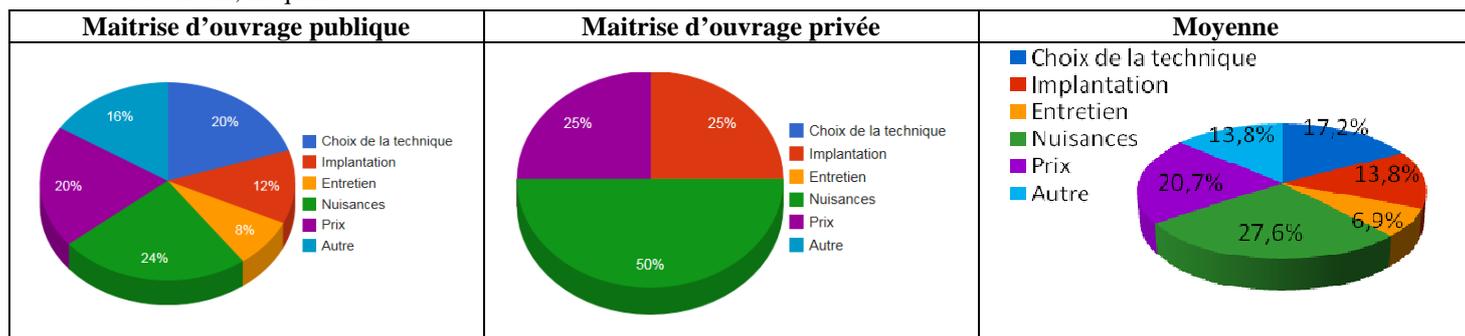


Autre : De choisir son entreprise de TP.

42- Avec du recul, avez-vous des regrets à propos de votre réhabilitation ?



43- Si oui, lesquels ?



Autre : Le choix unique du prestataire, Remise à niveau du terrain non conforme cause chapeau de fosse trop haut, Remise en état de l'environnement pelouse et chemin.

44- **En cas de réclamation suite à la réhabilitation**, veuillez cocher les cases qui correspondent le mieux au service rendu par le SPANC pour régler le problème :

Sujets	Maitrise d'ouvrage publique	Maitrise d'ouvrage privée	Moyenne
Délai de prise de rendez vous avec un technicien SPANC	7/10	6/10	7/10
Intervention	7/10	6/10	7/10

45- Selon vous, que pourrait-on améliorer dans le programme de réhabilitation ?

Réponses en maitrise d'ouvrage publique

- Trop chère
- Le questionnaire vient trop tard, les délais entre le paiement des acomptes et les travaux est trop important, les subventions mériteraient d'être majorées vu les frais restants à charge et de l'évolution de la réglementation, il faut permettre aux agriculteurs de pouvoir vidanger leur fosse sans faire appel à un professionnel puisque les boues des stations reviennent sur les exploitations. ils sont en général équipés pour cela. D'ailleurs qu'elles sont les autorisations nécessaires?
- Cout élevé mais subventions nous ont aidé. Beaucoup de personnes n'ont rien fait, incompréhension de notre part. Nous avons apprécié le SPANC pour son aide : compréhension, explication, suivi.
- Interventions chères malgré les subventions.
- Augmenter le taux de subventions de l'installation par les collectivités territoriales.
- Pour moi rien, c'est génial !!!
- Le relationnel des techniciens SPANC qui ne sont pas très aimables ni empathiques alors que ces démarches peuvent être source d'inquiétude voire d'angoisses pour les propriétaires selon leur situation.
- Visite d'installation comparable pour bien voir les + et les - à l'usage.
- Constat: le SPANC + l'entreprise choisie par le SPANC - la subvention = le prix de l'entreprise avec qui je pensais traiter initialement: tout ça nous coûte très cher en impôts.
- Baisser le prix.
- Pourquoi cette mise aux normes n'est pas obligatoire pour tout le monde?
- Peut-être donner des témoignages ou "faire visiter" des installations déjà réhabilitées afin de mieux se rendre compte de ce que cela représente (emplacement nécessaire, entretien, coût...)
- Commentaires :
 - mon installation avait été prévue par le bureau d'étude et le SPANC avec rejet dans ma mare alors que l'installation existante rejetait dans le ruisseau longeant le terrain. Je remercie grandement l'Entreprise Font qui a fortement insisté auprès du SPANC et refait l'évacuation comme avant. Mon intervention seule n'avait pas suffi.
 - J'ai beaucoup apprécié (je n'aurai pu le faire sans) les subventions. Elles financent effectivement un bien privé mais dans un lieu où l'assainissement collectif n'existe pas. Encore merci d'avoir proposé ces modalités.
 - Je n'ai pas eu connaissance que l'on pouvait obtenir des financements complémentaires. J'ai découvert toute une liste dans ce questionnaire ... dommage.
- Une information sur l'entretien de l'installation, même si le client ne prend pas le contrat d'entretien proposé.
- Contrôle gratuit du bon fonctionnement de l'installation après quelques mois.
- Très satisfait de l'entretien pour Mr Poyet, très compétent mais cela a un coût (chaque fois 5 vérifications). Par contre depuis la mise en service en septembre 2011, je n'ai vu aucun technicien SPANC à ce jour ? (22 avril 2015)
- Laisser un temps de réflexion et d'étude plus long.
- L'étude et le dossier sont beaucoup trop chers. On n'a pas été informé du contrat d'entretien pour la microstation.
- Pourquoi des maisons qui sont en zone noire n'ont pas été remises aux normes sans aucune pénalité.
- Nous, nous l'avons fait avec un certain coût et d'autres ne l'ont pas fait.
- Pourquoi certains de nos voisins leur égout s'écoule dans le fossé et eux ne sont pas en zone noire. Il faudrait réellement revoir votre façon d'évaluer les installations les plus polluantes. On se sent abusé et l'amabilité de vos agents est à revoir aussi.
- Merci et bonne journée.
- Le conseil sur l'entretien de son ANC.
- Diminuer les couts de chantier ne pas faire travailler le bureau d'étude systématiquement.

- Plafonnement subventions annoncés tardivement.
- Je pense qu'aujourd'hui un autre système pourrait se faire, il me semble que la réglementation a été assouplie (choix de l'entreprise ?), les aides ont peut-être baissés. L'eau est peut-être moins polluée mais on pollue l'air avec la ventilation de la fosse, on s'en aperçoit chaque matin avec les odeurs.

Réponses en maîtrise d'ouvrage privée

- J'ai été très satisfait des contacts avec les personnes et services du SPANC aussi que des travaux de l'entreprise de TP MOULARD.
- Trop d'intervenants parasitent la subvention.
- Le délai pour avoir l'accord des subventions et le délai de paiement des subventions.
- COUT RESTANT TRES ELEVE
- Une plus grande information sur l'importance pour l'environnement de tels travaux
- Le suivi de la subvention donnée par le Département.
- Le suivi des problèmes.
- Plus de subventions.
- Avoir plus de choix dans les entreprises proposées et des études plus ouvertes sur les différentes techniques, nous avons payé une étude qui n'a servi à rien.
- + d'explications + rapide et nous aider dans les nombreuses démarches administratives
- Faire connaître la Phytoépuration pour agrandir le panel de choix
- LE PRIX