



MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

PLAN D' ACTIONS NATIONAL  
SUR L' ASSAINISSEMENT  
NON COLLECTIF



ANC

# Référentiel d'emploi et de compétences

Technicien en  
assainissement non collectif

Crédit photo couverture © SPANC du département de la Mayenne

Avril 2022



## Finalité de la formation

Savoir évaluer réglementairement une installation d'assainissement non collectif aussi bien au niveau administratif que technique, et être en capacité d'informer les usagers (et autres acteurs) sur les démarches qu'ils ont à suivre afin de répondre à leurs obligations

---

### PRÉAMBULE

Le référentiel d'emploi et de compétences fixe l'état des connaissances théoriques qu'il est nécessaire d'acquérir pour mener à bien les missions réglementaires de contrôle des installations d'ANC. Les aspects plus pratiques de terrain sont essentiels mais sont laissés à l'appréciation du formateur, tout comme l'évaluation horaire de chaque module, à adapter en fonction des attentes des stagiaires.

Notons que la durée de formation est évaluée à 4 jours.

Document réalisé au sein du groupe de travail « Accompagnement et formation des SPANC » dans le cadre des travaux du PANANC

Ce groupe de travail est composé de représentants de l'ATANC LB&OM, l'ATANC PACA, l'ARTANC, l'ASCOMADE, l'ANSATESE, le GRAIE, la FNCCR, la DEB et la DGS.





# Sommaire

<b>A. GÉNÉRALITÉS SUR L'ASSAINISSEMENT :</b>	<b>6</b>
SÉQUENCE A.1 - L'assainissement dans l'histoire	6
SÉQUENCE A.2 - Définitions et objectif de l'assainissement	7
SÉQUENCE A.3 - Différence entre assainissement collectif et non collectif	8
SÉQUENCE A.4 - Panorama des acteurs de l'assainissement	9
<b>B. OBLIGATIONS ET COMPÉTENCES DES COLLECTIVITÉS EN MATIÈRE D'ASSAINISSEMENT :</b>	<b>10</b>
SÉQUENCE B.1 - Le cadre législatif : l'exercice de la compétence assainissement	10
<b>C. CADRAGE RÉGLEMENTAIRE DU SPANC :</b>	<b>11</b>
SÉQUENCE C.1 - Les objectifs de la réglementation	11
SÉQUENCE C.2 - Les missions obligatoires	12
SÉQUENCE C.3 - Les missions facultatives	13
SÉQUENCE C.4 - Les consultations diverses du SPANC par des tiers	14
SÉQUENCE C.5 - Le règlement de service / RPQS	15
<b>D. TECHNIQUES DE L'ANC :</b>	<b>16</b>
SÉQUENCE D.1 - Les objectifs de la réglementation	16
SÉQUENCE D.2 - Les techniques actuelles de l'ANC	18
SÉQUENCE D.3 - Les anciens dispositifs de traitement	20
SÉQUENCE D.4 - Les systèmes d'évacuation des eaux traitées	21
<b>E. RÉALISATION DES CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES :</b>	<b>22</b>
SÉQUENCE E.1 - L'examen préalable de la conception	22
SÉQUENCE E.2 - Le contrôle de bonne exécution	24
SÉQUENCE E.3 - Le contrôle de l'existant : diagnostic, contrôle de fonctionnement et cas particulier des ventes	25
<b>F. OUTILS, PRÉVENTION ET SÉCURITÉ :</b>	<b>22</b>
SÉQUENCE F.1 - Les outils adaptés aux missions du SPANC	26
SÉQUENCE F.2 - Prévention des risques	27
<b>G. RESPONSABILITÉ DES ACTEURS :</b>	<b>28</b>
SÉQUENCE G.1 - Le partage des responsabilités	28
SÉQUENCE G.2 - Garanties et assurances du SPANC et des professionnels	29
SÉQUENCE G.3 - Le pouvoir de police	30
SÉQUENCE G.4 - Le pouvoir de sanction	31
<b>H. RELATION AVEC LES USAGERS ET AUTRES ACTEURS :</b>	<b>32</b>
SÉQUENCE H.1 - L'information	32
SÉQUENCE H.2 - La communication	33
SÉQUENCE H.3 - La prévention et gestion des conflits	34

## A. GÉNÉRALITÉS SUR L'ASSAINISSEMENT :

DESCRIPTIF	VOLUME HORAIRE	SÉQUENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ L'assainissement dans l'histoire</li> <li>◆ Définitions et rôle de l'assainissement : enjeux et problématique de l'assainissement</li> <li>◆ Différence assainissement collectif et non collectif</li> <li>◆ Panorama des acteurs de l'assainissement</li> </ul>		A.1 A.2 A.3 A.4

### ◆ GÉNÉRALITÉS SUR L'ASSAINISSEMENT

<b>SÉQUENCE A.1</b>	<b>L'assainissement dans l'histoire</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Enrichir sa connaissance de l'histoire de l'assainissement

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>L'assainissement dans l'histoire</b>	Le formateur s'attachera à situer à travers les époques l'évolution de l'assainissement depuis l'objectif de collecte des eaux usées jusqu'aux objectifs de traitement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frise chronologique</li> <li>- Citer certains faits marquants de l'histoire et certaines pratiques de l'homme</li> <li>- Schéma, dessin et photo</li> <li>- Extrait d'ouvrages historiques</li> </ul>	Le formateur proposera une approche globale



## GÉNÉRALITÉS SUR L'ASSAINISSEMENT

<b>SÉQUENCE A.2</b>	<b>Définitions et objectif de l'assainissement</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Revenir sur les enjeux fondamentaux de l'assainissement dans notre société

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Définitions et objectif de l'assainissement</b>	Le formateur s'attachera à rappeler l'intérêt de l'assainissement dans notre société en insistant notamment sur les enjeux majeurs qu'ils soient de santé publique ou environnementaux	Schémas, dessins ludiques	Le formateur présentera succinctement le petit et grand cycle de l'eau
<b>Définition des différents types d'eaux usées</b>	Le formateur présentera et définira les eaux usées domestiques, assimilées domestiques et non domestiques		



## GÉNÉRALITÉS SUR L'ASSAINISSEMENT

<b>SÉQUENCE A.3</b>	<b>Différence entre assainissement collectif et non collectif</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Identifier les éléments de décision de la politique de l'assainissement sur un territoire

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Différence assainissement collectif et non collectif</b>	<p>Le formateur présentera les deux solutions d'assainissement des eaux usées, leur intérêt et leurs spécificités pour appréhender et expliquer la stratégie de l'assainissement du territoire</p> <p>Le formateur présentera succinctement pour chaque solution les différences en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- collecte des eaux usées (et pluviales) réseaux séparatifs, unitaires ;</li> <li>- financement ;</li> <li>- méthodes de traitements ;</li> <li>- obligations des maîtres d'ouvrage : objectifs de moyens et de résultats.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lien vers le portail de l'ANC et l'assainissement communal</li> <li>- Lien vers Légifrance</li> <li>- Arrêtés en vigueur</li> <li>- CGCT, CSP...</li> </ul>	Le formateur veillera à intégrer dans sa présentation le volet sur la gestion des eaux pluviales urbaines
<b>Le zonage d'assainissement</b>	Le formateur présentera succinctement l'intérêt du zonage, sa portée juridique, son contenu, son lien avec l'urbanisme, l'implication du SPANC dans son élaboration		





## GÉNÉRALITÉS SUR L'ASSAINISSEMENT

<b>SÉQUENCE A.4</b>	<b>Panorama des acteurs de l'assainissement</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Identifier les acteurs de l'ANC

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Panorama des acteurs de l'assainissement</b>	<p>Le formateur fera un panorama des différents acteurs de l'ANC</p> <p>Il présentera le SPANC au sein de l'organisation des services publics de l'eau et de l'assainissement mais aussi son rôle transversal dans la collectivité et son lien avec l'ensemble des acteurs de l'ANC</p>		Le formateur ne présentera pas les rôles et responsabilités des différents acteurs (cf. fiche G1)

## B. OBLIGATIONS ET COMPÉTENCES DES COLLECTIVITÉS EN MATIÈRE D'ASSAINISSEMENT :

DESSCRIPTIF	VOLUME HORAIRE	SÉQUENCES
♦ Le cadre législatif : l'exercice de la compétence assainissement		B.1



### OBLIGATIONS ET COMPÉTENCES DES COLLECTIVITÉS EN MATIÈRE D'ASSAINISSEMENT

<b>SÉQUENCE B.1</b>	<b>Le cadre législatif : l'exercice de la compétence assainissement</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître les textes fondateurs, le socle législatif qui encadre l'exercice de la compétence assainissement

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Présentation des textes fondateurs qui concernent l'assainissement non collectif</b>	Le formateur présentera : - les lois dont les textes d'application sont toujours en vigueur ; - quelques fondamentaux du système juridique français, en présentant la pyramide de la hiérarchie des normes et en repositionnant les textes de loi spécifiques à l'ANC.	Lien vers Légifrance	Le formateur devra présenter la ventilation de ces textes dans les différents codes (CGCT, Code de la santé publique, de l'environnement, etc.) et bien faire comprendre leur articulation avec les textes réglementaires Il insistera sur le fait que chaque mesure prise par un texte de niveau inférieur doit être en cohérence avec ces dispositions législatives
<b>Décryptage des textes</b>	Le formateur s'attachera à présenter les dispositions spécifiques à l'ANC, en expliquant l'objectif général visé.		

## C. CADRAGE RÉGLEMENTAIRE DU SPANC :

DESSCRIPTIF	VOLUME HORAIRE	SÉQUENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Les objectifs de la réglementation</li> <li>◆ Les missions obligatoires</li> <li>◆ Les missions facultatives</li> <li>◆ Les consultations diverses</li> <li>◆ Le règlement de service / RPQS</li> </ul>		C.1 C.2 C.3 C.4 C.5

### CADRAGE RÉGLEMENTAIRE DU SPANC

<b>SÉQUENCE C.1</b>	<b>Les objectifs de la réglementation</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître les différents textes qui régissent l'activité d'un SPANC

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Les objectifs de la réglementation</b>  - La mission de contrôle  - Les prescriptions techniques	Le formateur présentera les objectifs visés : - harmoniser les pratiques de contrôle ; - mettre en place des installations neuves de qualité et conformes à la réglementation ; - réhabiliter prioritairement les installations existantes qui présentent un danger pour la santé des personnes ou un risque avéré de pollution pour l'environnement ; - informer et protéger les futurs acquéreurs. Le formateur s'attachera à préciser que les arrêtés ne sont pas directement opposables aux SPANC mais aussi aux autres acteurs de l'ANC (cf. partie G)	- Portail interministériel ANC - Lien vers Légifrance : textes encadrant la mission de contrôle et relatifs aux prescriptions techniques	Le formateur s'attachera à présenter le cadre réglementaire et non les modalités concrètes de réalisation des contrôles (cf. partie E)  Le formateur veillera à préciser les limites de la mission, par exemple, le SPANC n'est pas un prescripteur  Le formateur rappellera que les textes évoluent et que le principe de rétroactivité ne s'applique pas



## CADRAGE RÉGLEMENTAIRE DU SPANC

<b>SÉQUENCE C.2</b>	<b>Les missions obligatoires</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître le contour et les modalités d'exercice des missions obligatoires du SPANC

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Les missions obligatoires</b>	<p>Le formateur rappellera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le type de contrôle à effectuer selon l'installation ;</li> <li>- le périmètre d'intervention du service (administratif, type d'eaux usées concernées, type d'immeubles, capacité, etc.).</li> </ul> <p>Le formateur précisera qu'il est essentiel de bien identifier les documents de référence sur lesquels s'appuyer pour réaliser les différents contrôles - présentation des différents types de contrôles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- présentation des différents types de contrôles</li> <li>- revenir sur les principales définitions (zones à enjeux)</li> <li>- guide d'accompagnement des SPANC publié dans le cadre du PANANC</li> </ul>	<p>Le formateur insistera sur les prérogatives du SPANC, là où commencent les missions et où elles se terminent (responsabilités, cf. partie G)</p> <p>Le formateur alertera sur les points à contrôler, distinguer ceux qui sont réglementaires de ceux qui relèvent du cadre normatif d'application volontaire (norme NF DTU 64.1, etc.)</p>
- Contrôle de conception	<p>Le formateur présentera le contrôle sans entrer dans les modalités concrètes du contenu du contrôle (cf. partie E)</p> <p>Le formateur veillera à présenter le cas particulier des permis de construire ou d'aménager</p>		<p>Le formateur veillera à distinguer l'avis d'agrément, base de référence au contrôle avec les notices d'utilisation qui sont destinées à l'utilisateur et aux professionnels – cf. partie E</p> <p>Le formateur s'attachera à rappeler que l'application du Code de l'urbanisme ne relève pas de la compétence du SPANC</p>
- Contrôle d'exécution	<p>Le formateur présentera le contrôle sans entrer dans les modalités concrètes du contenu (cf. partie E)</p>		
- Vérification du fonctionnement et de l'entretien	<p>Le formateur présentera le contrôle sans entrer dans les modalités concrètes du contenu du contrôle (cf. partie E)</p> <p>Le formateur veillera à présenter le cas particulier des ventes en indiquant qu'il n'y a pas de contrôle spécifique relatif aux ventes</p>		<p>Le formateur veillera à bien faire la distinction entre le contrôle réglementaire qui inclut la vérification de l'entretien, de l'entretien au sens de la mission facultative</p> <p>Il rappellera les risques encourus si le SPANC sort de son cadre d'intervention (cf. partie G)</p>



## CADRAGE RÉGLEMENTAIRE DU SPANC

<b>SÉQUENCE C.3</b>	<b>Les missions facultatives</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître le contour et les modalités d'exercice des missions facultatives

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Les missions facultatives</b>	Le formateur doit insister sur le caractère facultatif des missions qui peuvent être proposées à tous les usagers sans qu'ils soient obligés d'y souscrire	Évoquer les notices d'utilisations des dispositifs agréés	- Le formateur veillera à bien faire la distinction entre le contrôle réglementaire qui inclut la vérification de l'entretien, de l'entretien au sens de la mission facultative
- Entretien		- Modèle de bordereau de vidange - Présentation la norme AFNOR encadrant l'entretien NF P16-008	- Au-delà de la mission facultative, le formateur reviendra sur l'entretien des installations d'ANC, obligation des propriétaires. De même, il distinguera les opérations d'entretien et de maintenance (en lien avec les définitions apportées par la norme AFNOR). - Le formateur insistera sur l'importance de bien distinguer la prestation proposée aux usagers dans le cadre d'une mission facultative, de la mission de contrôle réglementaire pour éviter de générer un conflit d'intérêt.
- Réhabilitation		- Présentation des différents montages juridiques - Schémas explicatifs - le rôle du SPANC selon le type de portage, ses responsabilités	



## CADRAGE RÉGLEMENTAIRE DU SPANC

<b>SÉQUENCE C.4</b>	<b>Les consultations diverses du SPANC par des tiers</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître les différentes situations pour lesquelles le SPANC pourrait être sollicité

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Les consultations diverses</b>	<p>Le formateur présentera l'intérêt des consultations mais aussi les incidences pour le service</p> <p>Le formateur expliquera le caractère facultatif de ces sollicitations qui ne disposent pas réellement de cadrage réglementaire et qui sont avant toutes choses soumises à des décisions politiques</p>	Exemples de sollicitations éventuelles (Certificat d'urbanisme, révision/élaboration PLU, instauration/ révision PP de captage, élaboration SAGE)	L'objectif n'est pas de présenter les procédures mais de mentionner leur existence et comment le SPANC peut être sollicité
<b>Cas particulier : eaux usées non domestiques</b>	Le formateur précisera les risques encourus par le SPANC qui déciderait de contrôler les installations de traitement des eaux usées non domestiques	Code de la santé publique (article L. 1331-15) En l'absence de cadre, le formateur se référera aux instructions ministérielles	



## CADRAGE RÉGLEMENTAIRE DU SPANC

<b>SÉQUENCE C.5</b>	<b>Le règlement de service / RPQS</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître les obligations en matière de production documentaire et la portée de ces documents

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Le règlement de service / Rapport sur le prix, la qualité du service (RPQS)</b>	<p>Le formateur insistera sur l'obligation réglementaire qu'ont les services de disposer d'un règlement qui régit les relations avec les usagers</p> <p>Le formateur précisera en particulier la portée juridique du règlement de service, son contenu (points clés) et son mode de transmission</p> <p>Le formateur insistera sur l'obligation de rédiger le rapport sur le prix et la qualité du service et de le mettre en ligne sous Sispea pour les plus de 3 500 habitants (obligation réglementaire de la loi NOTRe). Les indicateurs réglementaires y figureront</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de RS et RPQS</li> <li>- Guide pour la rédaction du règlement de service public d'assainissement non collectif (modèle FNCCR)</li> <li>- Modèle RPQS ANC <a href="http://www.services.eaufrance.fr">http://www.services.eaufrance.fr</a></li> <li>- Modes opératoires sur les indicateurs réglementaires et sur la génération automatique de RPQS sur <a href="http://services.eaufrance.fr">services.eaufrance.fr</a> pour les professionnels</li> </ul>	<p>Le formateur insistera sur l'importance d'un RS, outil clé pour faciliter et défendre l'exercice des missions du service mais aussi sur la pédagogie qu'il permet en matière de communication, de connaissance et d'acceptation du service</p> <p>Le formateur présentera succinctement l'observatoire national des services publics et d'assainissement dont les indicateurs réglementaires sont à renseigner sous Sispea</p>

## D. TECHNIQUES DE L'ANC :

DESSCRIPTIF	VOLUME HORAIRE	SÉQUENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Les principes généraux de l'épuration</li> <li>◆ Les dispositifs traditionnels de traitement</li> <li>◆ Les dispositifs agréés de traitement</li> <li>◆ Les toilettes sèches</li> <li>◆ Les anciens dispositifs de traitement</li> <li>◆ Les dispositifs d'évacuation des eaux usées traitées</li> </ul>		D.1 D.2 D.3 D.4 D.5 D.6

### TECHNIQUES DE L'ANC

<b>SÉQUENCE D.1</b>	<b>Les principes généraux de l'épuration</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Appréhender les mécanismes généraux de l'épuration en assainissement non collectif

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Composition des eaux usées domestiques</b>	Le formateur présentera : - les origines des effluents domestiques ; - les différentes fractions des pollutions à épurer ; - le caractère très variable de la composition des eaux usées en ANC.	- Tableaux de valeurs - Schémas	Pour illustrer son propos le formateur présentera des exemples concrets : piégeage des graisses par flottation, dégradation des matières organiques en matières minérales dissoutes... Le formateur veillera à définir à cette étape la différence entre les conditions anaérobies et aérobies
<b>L'épuration anaérobie</b>	Le formateur présentera les grands principes de l'épuration anaérobie : - la dégradation par fermentation avec	- Schémas - Coupe d'une fosse toutes eaux - Photos, vidéos ou visites de chantiers	Le formateur évoquera quelques mécanismes qui peuvent conduire à des dysfonctionnements de l'épuration anaérobie :



	<p>production de gaz (H<sub>2</sub>S, CH<sub>4</sub>);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la dégradation des molécules complexes en molécules simples ;</li> <li>- la minéralisation des boues (diminution du volume).</li> </ul>		<p>Exemple : surcharge organique -&gt; développement excessif du film bactérien -&gt; mauvaise circulation de l'eau et de l'air -&gt; conditions anaérobies.</p> <p>Relation entre le niveau de boues et le déclenchement des vidanges et les conséquences en matière d'entretien</p>
<b>L'épuration aérobie</b>	<p>Le formateur présentera les grands principes de l'épuration aérobie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- équilibre du triptyque eaux usées / air / support ;</li> <li>- application aux supports fins (sol en place, sable...);</li> <li>- application aux cultures fixées avec aération forcée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schémas</li> <li>- Coupe d'un filtre à sable</li> <li>- Coupe d'une microstation</li> <li>- Photos, vidéos ou visites de chantiers</li> </ul>	<p>Le formateur évoquera quelques mécanismes qui peuvent conduire à des dysfonctionnements de l'épuration aérobie :</p> <p>Exemple : longue période d'absence -&gt; bactéries aérobies sénescents -&gt; matière organique mal dégradée -&gt; rejet d'eaux chargées</p>



## TECHNIQUES DE L'ANC

<b>SÉQUENCE D.2</b>	<b>Les techniques actuelles de l'ANC</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître et comprendre les techniques de l'ANC

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Les techniques de l'ANC : filières traditionnelles et filières agréées</b>	<p>Le formateur précisera pour chaque dispositif de traitement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les principes de fonctionnement et l'adaptation ou non à un usage intermittent ;</li> <li>- les éléments constitutifs principaux ;</li> <li>- les prescriptions réglementaires relatives au dimensionnement et à la mise en œuvre ;</li> <li>- les opérations et fréquences d'entretien et de maintenance ;</li> <li>- coûts d'installation et d'exploitation (notions) ;</li> <li>- les enjeux liés à la sobriété et à l'économie circulaire.</li> </ul> <p>Le formateur présentera succinctement les procédures d'obtention des agréments</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrêté relatif aux prescriptions techniques en vigueur</li> <li>- Normes en vigueur</li> <li>- Schémas techniques et vues en coupe</li> <li>- Photos, vidéos ou visites</li> <li>- Guides du PANANC</li> <li>- Lien vers le portail de l'ANC</li> <li>- Tableaux comparatifs</li> <li>- Agréments publiés sur le portail de l'ANC</li> <li>- Fiches techniques des fabricants</li> </ul>	<p>Le formateur indiquera précisément les éléments qui relèvent du domaine réglementaire de ceux qui relèvent du domaine contractuel volontaire</p> <p>Le formateur veillera à ne pas omettre la description de la ventilation des dispositifs concernés</p> <p>Le formateur pourra expliquer les critères de choix entre les ouvrages selon le type de sol et les contraintes parcellaires en particulier. Pour les filières agréées, il n'est pas demandé au formateur de présenter précisément le contenu de l'ensemble des notices d'utilisation de chaque gamme de produit mais de présenter chaque technologie de traitement par ensemble cohérent</p> <p>Le formateur pourra décrire les éléments constitutifs spécifiques (médias, plantes, pompes, augets) pour chaque technologie de traitement (filtres compacts, etc.)</p>
<b>Les toilettes sèches</b>	<p>Le formateur décrira les grands principes des toilettes sèches : collecte, stockage, compostage et valorisation</p> <p>Le formateur précisera pour chaque catégorie :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publications du Réseau de l'assainissement écologique (RAE)</li> <li>- Arrêté relatif aux prescriptions techniques en vigueur</li> <li>- Guides du PANANC</li> </ul>	<p>Le formateur insistera sur le fait que les toilettes sèches sont des dispositifs d'ANC énumérés par la réglementation et qu'à ce titre elles doivent être contrôlées par le SPANC.</p> <p>Le formateur s'attachera à rappeler les règles de protection de la santé et de</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les principes de fonctionnement (toilettes sèches unitaires ou séparation à la source) ;</li> <li>- les tâches et fréquences d'entretien et de maintenance ;</li> <li>- coûts d'installation et d'exploitation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schémas techniques et vues en coupe</li> <li>- Photos, vidéos ou visites</li> <li>- Fiches techniques des fabricants</li> </ul>	<p>l'environnement dans le cadre de l'utilisation de toilettes sèches, notamment sur les exigences en matière de compostage.</p> <p>Le formateur veillera à ne pas omettre la description de la ventilation des dispositifs concernés</p>
--	---	--	---



## TECHNIQUES DE L'ANC

<b>SÉQUENCE D.3</b>	<b>Les anciens dispositifs de traitement</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Faciliter la reconnaissance des anciens dispositifs de traitement

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Présentation des anciens dispositifs de traitement</b>	<p>Le formateur présentera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les prescriptions techniques des principaux anciens textes ;</li> <li>- les principes de séparation du traitement des eaux vannes et des eaux ménagères.</li> </ul> <p>Le formateur précisera succinctement pour chaque dispositif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les principes de fonctionnement ;</li> <li>- les prescriptions réglementaires de dimensionnement ;</li> <li>- les opérations/ fréquences d'entretien et de maintenance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extraits des anciens textes</li> <li>- Schémas de principe</li> <li>- Schémas techniques et vues en coupe</li> <li>- Photos ou visites</li> <li>- Fiches techniques des fabricants</li> </ul>	Le formateur devra bien préciser qu'il n'existe pas de rétroactivité concernant l'existence de ces dispositifs



## TECHNIQUES DE L'ANC

<b>SÉQUENCE D.4</b>	<b>Les systèmes d'évacuation des eaux traitées</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître et comprendre les modes d'évacuation des eaux traitées

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Présentation des modes d'évacuation des eaux traitées</b>	Le formateur exposera les prescriptions techniques des différents modes d'évacuation des eaux traitées, leurs modalités et leur hiérarchie réglementaire	- Arrêté relatif aux prescriptions techniques en vigueur - Guides du PANANC	Le formateur insistera sur le fait qu'en l'absence de prescriptions réglementaires pour la mise en place des systèmes d'évacuation par infiltration (ou irrigation), la conception est libre
<b>Évacuation par infiltration dans le sol, ou irrigation des végétaux</b>	Pour chaque dispositif d'évacuation par le sol, le formateur détaillera : - les principaux éléments constitutifs ; - les principes de fonctionnement ; - des exemples de dimensionnement ; - les tâches et fréquences d'entretien et de maintenance ; - coûts d'installation et d'exploitation.	- Schémas techniques et vues en coupe - Photos, vidéos ou visites - Modèle d'autorisation de rejet (convention, autorisation simple) - Documentation AFNOR sur l'infiltration des eaux traitées, l'irrigation des végétaux	Le formateur mettra l'accent sur l'interdiction de rejeter les eaux usées mêmes traitées dans un puisard, puits perdu, puits désaffecté, cavité naturelle ou artificielle profonde  Le formateur présentera les modalités d'évacuation par rejet. Il insistera sur l'importance de l'autorisation établie par le maître d'ouvrage/gestionnaire, le format de l'autorisation, les prescriptions à insérées.
<b>Autres modes d'évacuation</b>	Le formateur présentera les autres modes d'évacuation : - rejet vers le milieu hydraulique superficiel ; - rejet vers un puits d'infiltration.		Le formateur rappellera que le recours au puits d'infiltration doit rester exceptionnel

## E. RÉALISATION DES CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES :

DESSCRIPTIF	VOLUME HORAIRE	SÉQUENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ L'examen préalable de la conception</li> <li>◆ Le contrôle de bonne exécution</li> <li>◆ Le contrôle de l'existant : diagnostic, contrôle de fonctionnement et cas particulier des ventes</li> </ul>		E.1
		E.2
		E.3

### RÉALISATION DES CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

<b>SÉQUENCE E.1</b>	<b>L'examen préalable de la conception</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Savoir procéder à la réalisation d'un examen préalable de la conception et à la rédaction du rapport issu du contrôle

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Installations d'ANC dont la charge brute de pollution organique est inférieure ou égale à 1,2kg/j de DBO5</b>	<p>Le formateur présentera les différentes étapes du contrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réception du dossier complet du pétitionnaire ;</li> <li>- instruction du dossier avec visite facultative sur site ;</li> <li>- évaluation de la conformité réglementaire du projet d'ANC ;</li> <li>- rédaction du rapport d'examen de conception ;</li> <li>- délivrance de l'attestation de conformité du projet d'ANC : le formateur présentera les situations pour lesquelles elle doit être délivrée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrêté relatif aux prescriptions techniques en vigueur</li> <li>- Arrêté relatif au contrôle des installations en vigueur</li> <li>- Liste des points de contrôle réglementaires</li> <li>- Guide d'accompagnement des SPANC</li> <li>- Mises en situation sur la base de documents (dossier de pétitionnaire, rapport d'étude, rapport d'examen de conception, etc.)</li> </ul>	<p>Le formateur s'attachera à bien faire la distinction entre le rôle de contrôleur et celui de concepteur en lien avec la fiche relative aux responsabilités des acteurs (cf. fiche G).</p> <p>Le formateur indiquera l'importance de connaître les spécificités de son territoire (arrêtés préfectoraux, règlement sanitaire départemental, et règlement de service du SPANC)</p> <p>Le formateur pourra s'appuyer sur les documents normatifs et autres documents opposables (PLU, PPR,</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modèle de cahier des charges destiné au bureau d'études</li> <li>- Exemples de règlements de service du SPANC (fiche C5)</li> </ul>	<p>SAGE, SDAGE - cf. fiches C), en rappelant qu'ils ne doivent pas être utilisés pour vérifier la conformité du projet</p> <p>Le formateur alertera sur la portée de la rédaction des conclusions du rapport d'examen de conception en termes de responsabilité (cf. fiche G) et par anticipation pour le contrôle de bonne exécution des travaux</p>
<p><b>Installations d'ANC dont la charge brute de pollution organique est supérieure à 1,2kg/j de DBO5</b></p>	<p>Le formateur précisera les prescriptions propres à ces installations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrêté relatif aux installations d'ANC de plus de 20EH en vigueur</li> <li>- Fiche du commentaire technique relative à l'ANC en vigueur</li> <li>- Modèle de cahier de vie (portail de l'assainissement communal)</li> </ul>	<p>Le formateur veillera à bien distinguer succinctement la mission de la police l'eau avec celle du SPANC au-delà de 200EH.</p>



## RÉALISATION DES CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

<b>SÉQUENCE E.2</b>	<b>Le contrôle de bonne exécution</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Savoir procéder à la réalisation d'un contrôle d'exécution et à la rédaction du rapport de visite

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Installations d'ANC dont la charge brute de pollution organique est inférieure ou égale à 1,2kg/j de DBO5</b>	Le formateur présentera les différentes étapes du contrôle : - organisation de la visite de contrôle ; - évaluation de la conformité réglementaire des travaux sur la base du projet d'ANC validé ; - rédaction du rapport de vérification de l'exécution des travaux.	- Arrêté relatif aux prescriptions techniques en vigueur - Arrêté relatif au contrôle des installations en vigueur - Liste des points de contrôle réglementaires - Guide d'accompagnement des SPANC - Mises en situation (photos, retour d'expérience, etc.) - Exemples de règlement de service du SPANC (cf. fiche C5)	Le formateur pourra s'appuyer sur les documents normatifs et guides de pose en rappelant qu'ils ne doivent pas être utilisés pour vérifier la conformité réglementaire des travaux  Le formateur veillera à bien spécifier que le procès-verbal n'est pas établi par le SPANC et à l'importance du vocabulaire employé (PV versus rapport de vérification de l'exécution des travaux) Le formateur alertera sur la portée de la rédaction des conclusions du rapport de vérification de l'exécution en termes de responsabilité (cf. fiche G)
	Cas particuliers des installations non conformes - coûts d'installation et d'exploitation	Pour le suivi des installations non conformes, le formateur pourra renvoyer vers l'arrêté relatif au contrôle et sa retranscription dans le règlement de service	
<b>Installations d'ANC dont la charge brute de pollution organique est supérieure à 1,2 kg/j de DBO5</b>	Le formateur précisera les points de contrôle et documents destinés au SPANC, propres à ces installations	- Arrêté relatif aux installations d'ANC de plus de 20EH en vigueur - Modèle de cahier de vie (cf. portail assainissement)	Le formateur veillera à bien distinguer succinctement la mission de la police l'eau avec celle du SPANC au-delà de 20EH





## RÉALISATION DES CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

<b>SÉQUENCE E.3</b>	<b>Le contrôle de l'existant : diagnostic, contrôle de fonctionnement et cas particulier des ventes</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Savoir procéder au contrôle d'une installation d'ANC existante, à l'évaluation de son éventuelle non-conformité et à la rédaction du rapport de visite

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Installations d'ANC dont la charge brute de pollution organique est inférieure ou égale à 1,2kg/j de DBO5</b>	<p>Le formateur présentera les différentes étapes du contrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- état des lieux du système ;</li> <li>- identification des problèmes au regard de l'atteinte à la sécurité des personnes et de la salubrité publique ;</li> <li>- vérification du bon fonctionnement et de l'entretien ;</li> <li>- évaluation de la non-conformité réglementaire ;</li> <li>- obligation de travaux et recommandations de travaux ;</li> <li>- rédaction du rapport de visite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrêté relatif aux prescriptions techniques en vigueur</li> <li>- Arrêté relatif au contrôle des installations en vigueur</li> <li>- Liste des points de contrôle réglementaires</li> <li>- Guide d'accompagnement des SPANC</li> <li>- Mises en situation (photos, retour d'expérience, etc.)</li> <li>- Exemples de règlement de service du SPANC (cf. fiche C5)</li> <li>- Fiches PANANC d'aide au contrôle</li> </ul>	<p>Le formateur s'attachera à bien préciser que le contrôle de l'existant, le contrôle de bon fonctionnement et d'entretien et le contrôle dans le cadre d'une vente constituent le même contrôle</p> <p>Le formateur veillera à définir ce qu'est une zone à enjeux et à bien l'identifier pour l'évaluation de la non-conformité</p> <p>Le formateur rappellera (cf. fiche C5) qu'il est important de bien détailler la procédure d'intervention du SPANC ainsi que la notion d'obstacle à la réalisation du contrôle dans le règlement de service</p> <p>Le formateur alertera sur la portée et la clarté des conclusions du rapport de visite en termes de responsabilité (cf. fiche G)</p>

## F. OUTILS, PRÉVENTION ET SÉCURITÉ :

DESRIPTIF	VOLUME HORAIRE	SÉQUENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Les outils adaptés aux missions du SPANC</li> <li>◆ Prévention des risques</li> </ul>		F.1 F.2

### ◆ OUTILS, PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

<b>SÉQUENCE F.1</b>	<b>Les outils adaptés aux missions du SPANC</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Savoir définir et utiliser les outils nécessaires à l'organisation, le suivi et à la réalisation des contrôles

Durée :  
Jour :  
Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Outils administratifs</b>	Le formateur présentera les outils utiles à l'ensemble des étapes permettant d'organiser et suivre la mission de contrôle : prise de RDV, édition de courriers et comptes-rendus, facturation, schémas et cartographie...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guide d'accompagnement des SPANC : fiches de contrôle</li> <li>- Exemple de tableurs Excel pertinents</li> <li>- Exemple de logiciels métier ANC</li> <li>- Modèles de courriers</li> </ul>	<p>Le formateur s'attachera à préciser la nécessité d'adéquation entre les besoins du technicien et le fonctionnement du service pour le choix des outils administratifs</p> <p>Le formateur veillera à ne pas faire de promotion outre mesure pour tel ou tel outil</p>
<b>Outils de terrain</b>	Le formateur s'appuiera sur la partie E réalisation des contrôles pour lister de manière non exhaustive le kit matériel <i>a minima</i> indispensable pour la réalisation des visites/contrôles sur le terrain et en particulier lors des actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- ouverture des regards/trappes de visite ;</li> <li>- mesure du niveau de boues des ouvrages de prétraitement ;</li> <li>- investigation <i>a minima</i> si nécessaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de cas d'investigations pouvant s'avérer nécessaires et matériel correspondant</li> <li>- Les différents outils de mesure du niveau de boues</li> </ul>	<p>Le formateur insistera sur le besoin de réactivité et de débrouillardise face aux situations pouvant être rencontrées sur le terrain lors des visites</p> <p>Le formateur précisera la nécessité pour le technicien de se constituer une boîte à outils selon ses pratiques et ses besoins</p>



## OUTILS, PRÉVENTION ET SÉCURITÉ

<b>SÉQUENCE F.2</b>	<b>Prévention des risques</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Savoir identifier et prévenir les situations à risques, pour soi et pour les autres

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Les risques : accidents, infectieux, engins, électriques</b>	Le formateur informera les stagiaires sur les différents risques, liés : - aux dispositifs d'ANC eux-mêmes (infectieux, électriques, gaz, etc.), - aux actions des autres personnes présentes sur le chantier (TP, propriétaire, etc.)	Témoignages	
<b>Les mesures de prévention et protection</b>	Le formateur abordera de manière large les précautions à respecter sur les chantiers ou lors des contrôles  Le formateur apportera quelques notions du cadre réglementaire concernant les EPC et EPI  Le formateur veillera à présenter différents équipements et décrira précisément leur utilisation, de même que les postures au bureau et sur le terrain	- Code du Travail - Fiches INRS - Retours d'expérience	Le formateur précisera qu'une évaluation fine des risques encourus passe par une analyse de la fiche de poste  Le formateur soulignera l'importance de vérifier l'état de ses EPI Il pourra faire un focus sur les gestes et postures à adopter  Le formateur évoquera l'importance particulière pour un technicien SPANC de se vacciner contre la leptospirose

## G. RESPONSABILITÉ DES ACTEURS :

DESCRIPTIF	VOLUME HORAIRE	SEQUENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le partage des responsabilités</li> <li>◆ Garantie et assurance des professionnels</li> <li>◆ Le pouvoir de police</li> <li>◆ Le pouvoir de sanction</li> </ul>		G.1 G.2 G.3 G.4

### RESPONSABILITÉ DES ACTEURS

#### SÉQUENCE G.1

#### Le partage des responsabilités

#### OBJECTIF SPÉCIFIQUE

Identifier le rôle de chaque acteur pour comprendre la responsabilité de chacun

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Le partage des responsabilités</b>	<p>Le formateur s'appuiera sur les textes législatifs ou réglementaires pour présenter les obligations des différents acteurs, et leur intervention dans la chaîne, depuis le projet d'installation de la filière d'ANC jusqu'à son fonctionnement</p> <p>Le formateur présentera le rôle de chaque acteur et sa responsabilité en fonction de son niveau d'implication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'usager ;</li> <li>- les entreprises (secteur privé) ;</li> <li>- l'autorité de police ;</li> <li>- le SPANC ;</li> <li>- articulation entre tous.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schémas explicatifs pour comprendre l'articulation de chacun</li> <li>- Tableau de la fiche 2, du guide d'utilisation d'aide au choix du PANANC</li> </ul>	<p>Le formateur devra bien faire attention à présenter le SPANC, son statut en fonction du rôle qu'il tient dès lors qu'il sort de sa mission de contrôle réglementaire (par exemple lorsqu'il exerce des missions facultatives et qu'il devient alors prestataire de service, au même titre qu'un professionnel)</p> <p>Le formateur s'attachera à bien faire comprendre que le SPANC, lorsqu'il prend le rôle d'un autre acteur, s'expose plus facilement à un risque de contentieux en cas de litiges</p>



## RESPONSABILITÉ DES ACTEURS

<b>SÉQUENCE G.2</b>	<b>Garanties et assurances du SPANC et des professionnels</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître les obligations de chaque acteur, bien distinguer garantie et obligation d'assurance

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Garanties et assurances du SPANC et des entreprises (secteur privé)</b>	<p>Le formateur s'appuiera sur les textes législatifs encadrant notamment les obligations en matière d'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- obligations légales ;</li> <li>- obligations contractuelles.</li> </ul> <p>Il devra faire le lien avec la mission exercée par l'acteur et son niveau d'implication.</p> <p>Références à rappeler :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dispositions du Code de la consommation ;</li> <li>- le rôle de la répression des fraudes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Légifrance</li> <li>- Code civil</li> <li>- Code des assurances</li> <li>- Note sur les assurances en assainissement non collectif</li> </ul>	Le formateur devra veiller à rappeler le champ d'intervention du SPANC et son rôle d'information au regard des obligations en matière d'assurance. En revanche, il devra aussi rappeler que le SPANC n'est pas chargé de contrôler le contenu des contrats d'assurance ou de sanctionner une entreprise qui n'est pas ou mal assurée.
<b>Le SPANC</b>	<p>Le formateur s'attachera à bien distinguer l'intervention du SPANC selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'il exerce sa mission de contrôle réglementaire ;</li> <li>- s'il intervient comme un prestataire soumis aux mêmes règles qu'un professionnel.</li> </ul>		
<b>Les entreprises</b>	Le formateur devra insister sur les manquements possibles et les risques encourus par les usagers		



## RESPONSABILITÉ DES ACTEURS

<b>SÉQUENCE G.3</b>	<b>Le pouvoir de police</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Comprendre qui exerce l'autorité de police, comment et quand le pouvoir est utilisé

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Le pouvoir de police</b>  - Police administrative  - Police judiciaire	Le formateur s'attachera après avoir défini ce qu'est la police et son organisation à développer les points suivants : - le transfert du pouvoir de police au président d'EPCI à fiscalité propre ; - l'articulation avec l'intervention du SPANC ; - le rôle du préfet ; - l'exécution des arrêtés de police et le rôle du SPANC dans la procédure ; - le montant des amendes en fonction du type d'infraction ; - l'assermentation des agents	Schémas explicatifs	Le formateur devra veiller à bien distinguer les prérogatives du SPANC en matière de sanction et le pouvoir de police de l' élu (maire et/ou président d'EPCI FP)  Le formateur pourra illustrer l'usage du pouvoir de police par des exemples ou mises en situation, afin d'en comprendre les avantages et les limites



## RESPONSABILITÉ DES ACTEURS

<b>SÉQUENCE G.4</b>	<b>Le pouvoir de sanction</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Comprendre dans quelles situations le SPANC peut avoir recours à son pouvoir de sanction lié à l'exercice de la compétence ANC

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>Le pouvoir de sanction</b>	<p>Le formateur présentera les dispositions législatives qui renvoient à l'application de la sanction financière prévue à l'article L. 1331-8 du Code de la santé publique</p> <p>Il détaillera les situations qui permettent de déclencher la sanction, la procédure d'application, son montant</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schémas explicatifs</li> <li>- Légifrance</li> <li>- Modèle de règlement de service</li> </ul>	<p>Le formateur devra veiller à bien distinguer les prérogatives du SPANC en matière de sanction et le pouvoir de police de l' élu (maire et/ou président d'EPCI FP</p> <p>Il rappellera que la sanction ne doit être appliquée qu'en dernier recours et rester mesurée selon les enjeux locaux</p>

## H. RELATION AVEC LES USAGERS ET AUTRES ACTEURS :

DESCRIPTIF	VOLUME HORAIRE	SÉQUENCES
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ L'information des usagers</li> <li>◆ La communication</li> <li>◆ La gestion des conflits</li> </ul>		H.1 H.2 H.3

### RELATION AVEC LES USAGERS ET AUTRES ACTEURS

SÉQUENCE H.1	L'information
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Comprendre l'importance de la transmission de l'information inhérente à l'activité du SPANC et des outils à sa disposition / à développer

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>L'information des usagers</b>	<p>Le formateur s'attachera à bien expliquer l'importance de la mission d'information aux stagiaires, notamment sur certaines étapes clés d'un projet (devis, garanties et assurances – cf. G2 -, PV de réception), les moyens d'obtenir l'information et enfin les aides financières mobilisables</p> <p>Le formateur présentera les outils disponibles pour bien communiquer auprès de l'utilisateur du SPANC par exemple : réunions publiques, diffusion d'informations dans les bulletins municipaux, site internet, les agréments sur le portail ministériel de l'assainissement non collectif, et les outils du PANANC, le règlement de service, la facture d'eau, etc.</p> <p>Le formateur veillera à décrire les démarches qualité en ANC et à en préciser l'intérêt</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'appuyer sur des retours d'expérience</li> <li>- Portail interministériel de l'ANC</li> <li>- Plaquettes d'information réalisées dans le cadre du PANANC</li> </ul>	<p>Le formateur veillera à préciser les limites de la mission d'accompagnement qui incombe au SPANC</p> <p>Le formateur insistera sur l'adaptation de son discours au public</p>





## RELATION AVEC LES USAGERS ET AUTRES ACTEURS

<b>SÉQUENCE H.2</b>	<b>La communication</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Comprendre les besoins de communication avec des acteurs divers en particulier les usagers du service

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>La communication</b>	<p>Le formateur veillera à présenter ces points essentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la consultation de l'utilisateur au travers d'une CCSP, obligatoire pour certains EPCI ;</li> <li>- la diffusion obligatoire du règlement de service pour être opposable.</li> </ul> <p>Le formateur soulignera l'importance des nouvelles technologies pour accompagner le SPANC dans cette mission de communication</p>	Ouvrir le module à des retours d'expérience et échanges avec d'autres professionnels	Le formateur insistera sur l'importance de la communication entre le technicien SPANC et les autres professionnels appartenant à la chaîne d'acteurs ANC



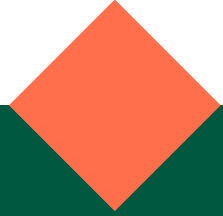
## RELATION AVEC LES USAGERS ET AUTRES ACTEURS

<b>SÉQUENCE H.3</b>	<b>La prévention et gestion des conflits</b>
OBJECTIF SPÉCIFIQUE	Connaître et comprendre les éventuelles démarches et procédures à mettre en place pour mieux les appréhender

Durée :  
 Jour :  
 Horaires :

Séquence	Contenu Messages clés	Modalités pédagogiques / supports	Précautions pédagogiques
<b>La prévention des conflits</b>	Le formateur présentera les points essentiels qui permettent d'éviter les conflits (importance du dialogue et de la pédagogie, compétences réglementaires et techniques, etc.)	- Cahier du réseau l'élu et l'ANC publié par la FNCCR et l'AMF - Retours d'expérience	Le formateur insistera sur le savoir-être des agents
<b>La gestion des conflits</b>	Le formateur informera le stagiaire des types de litiges les plus couramment observés au sein de la chaîne d'acteurs ANC  Le formateur veillera à sensibiliser les stagiaires sur l'importance de la gestion amiable des conflits		
<b>La médiation de l'eau</b>	Le formateur présentera rapidement les dispositifs de médiation existants		Le formateur précisera dans quel contexte bien particulier la Médiation de l'Eau peut s'appliquer au SPANC





Mise en page : [www.laboiteaverbe.fr](http://www.laboiteaverbe.fr)



**MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*