

Rapport annuel d'Activité

S P A N C

Année 2022



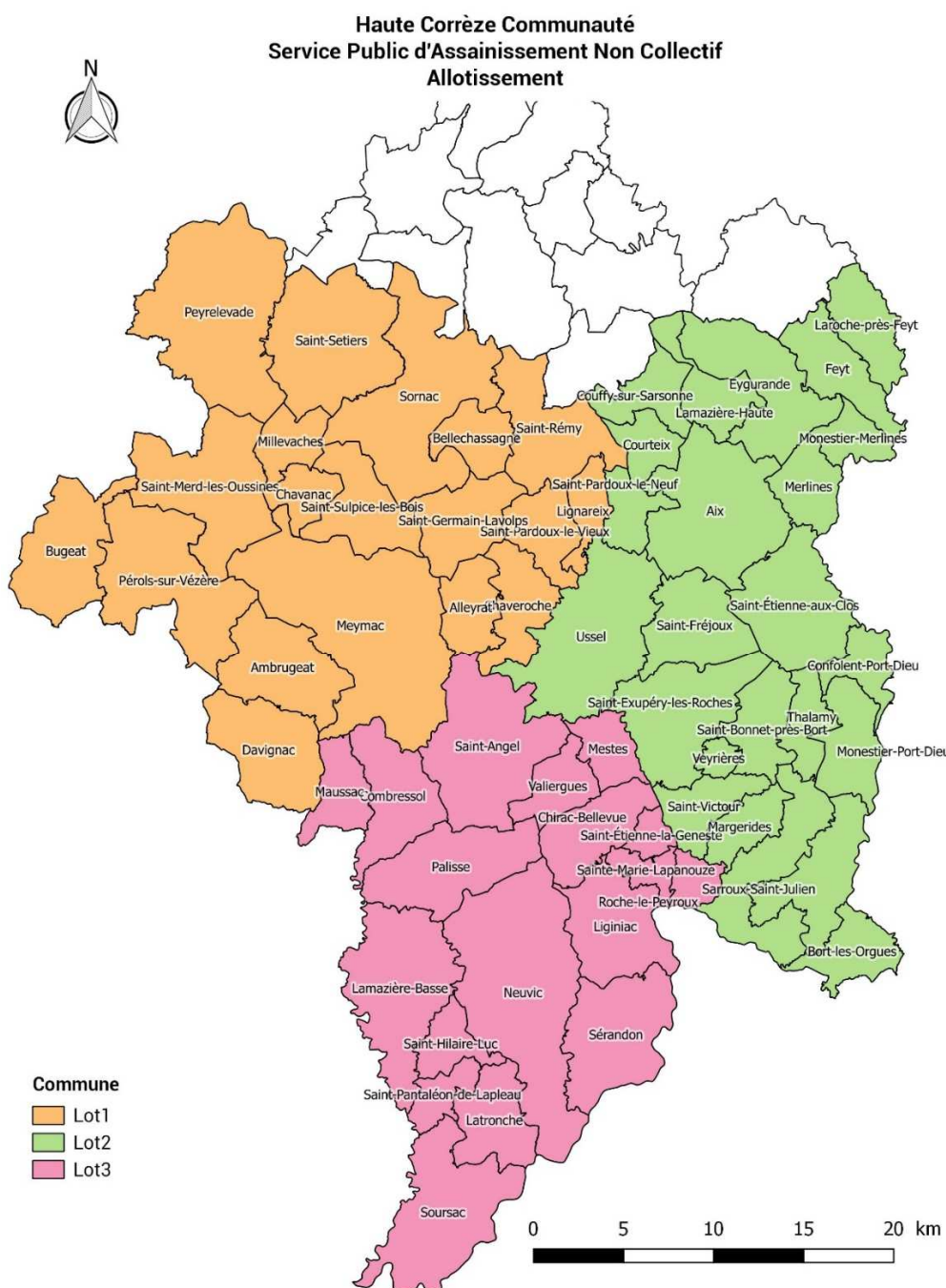
PREAMBULE

Les objectifs du rapport d'activité sont, d'une part, d'informer les usagers sur la qualité du service et d'autre part, de permettre à la collectivité d'avoir une vision annuelle globale sur l'ensemble de son activité.

PRESENTATION DU SPANC et du TERRITOIRE DESSERVI

Les compétences du SPANC se sont exercées en 2022 sur 60 communes du territoire de Haute-Corrèze Communauté qui en compte 71. C'est la société VEOLIA qui exerce la compétence ANC pour les 11 communes de la Creuse faisant partie du territoire de la communauté de communes.

C'est la société VEOLIA qui exerce la compétence ANC pour les 11 communes sur le département de la Creuse : Beissat, Clairavaux, Feniers, La Courtine, le Mas d'Artige, Magnat-l'Etrange, Malleret, Poussanges, St Martial le Vieux, St Merd la Breuille, St Oradoux de Chirouze.



MISSIONS DU SPANC

Le SPANC assure ses missions en conformité avec l'article L.2224-8 du Code des Collectivités Territoriales, les lois sur l'Eau de 1992 et 2006 et les arrêtés des 7 septembre 2009 et 27 avril 2012.

Chaque installation est classée suivant les critères définis par l'Arrêté du 27/04/2012 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'ANC. L'avis émis détermine le délai pour réaliser un prochain contrôle :

Classement de l'installation	Avis émis	Délai nouveau contrôle
Installation sans défaut, ne nécessitant pas de travaux	Avis Favorable	10 ans
Installation présentant des défauts d'entretien ou d'usure de l'un des éléments constitutifs	Avis Favorable avec Réserves	10 ans ou 1 an après Vente
Installation incomplète ou sous dimensionnée	Avis Favorable avec Réserves	10 ans ou 1 an après Vente
Installation présentant des défauts de sécurité, sanitaire, défaut de structure	Défavorable	4 ans ou 1 an après Vente
Absence d'installation ou non vue le jour du contrôle	Défavorable	4 ans ou 1 an après Vente

Le contrôle des assainissements déjà existants dits « FO4 périodiques » :

Le SPANC est tenu de contrôler l'ensemble des assainissements autonomes présents sur le territoire communautaire sur une période de 10 ans. Ces contrôles sont réalisés chez les particuliers dans le cadre de campagnes de contrôles périodiques. Chaque propriétaire, préalablement à la visite, reçoit un avis de passage au moins 7 jours ouvrés avant la date proposée pour le rendez-vous. Ces contrôles ont pour but :

- D'identifier et recenser les différents ouvrages constituant la filière d'assainissement,
- De repérer les défauts de conception, de fonctionnement et d'usure de ces ouvrages,
- De vérifier que la filière n'engendre pas de problème de salubrité ou de pollution.

Chaque propriétaire reçoit à la suite de cette visite, un rapport détaillant les éléments ci-dessus, un croquis de son dispositif d'assainissement ainsi qu'un avis général sur la filière.



Le suivi du projet [FO1 Conception] et le contrôle des nouvelles installations [FO2 réalisation] :

Que ce soit dans le cadre d'un permis de construire ou de la réhabilitation d'une installation existante, le SPANC est tenu d'effectuer deux contrôles dans le processus d'implantation :

Pour tout nouveau projet de travaux, le particulier est tenu de fournir et de compléter le formulaire « Demande d'installation d'assainissement non collectif », disponible sur demande ou sur le site de Haute-Corrèze Communauté au lien suivant <http://www.hautecorrezecommunauté.fr/spanc-assainissement-non-collectif/>

- Rapport de conception : Le dossier est ensuite transmis par l'utilisateur au SPANC pour qu'il puisse l'instruire. Le SPANC émet un avis sur la conformité du projet après visite sur site. Un rapport dit « FO1 Contrôle de conception » est transmis à l'utilisateur.
- Rapport de bonne exécution : ce contrôle est effectué sur site avant le remblaiement de la filière d'assainissement. Il permet de s'assurer que le dispositif implanté respecte le projet validé lors du contrôle de conception. Un rapport de visite dit « FO2 contrôle de réalisation » est envoyé ensuite au propriétaire.

Le contrôle dans le cadre d'un FO4 Vente :

Le vendeur d'un bien doit présenter au notaire en charge de la vente, un contrôle de son assainissement datant de moins de 3 ans. Si ce n'est pas le cas, le propriétaire doit se rapprocher du SPANC afin que soit réalisé un contrôle de son assainissement. Un rapport dit « contrôle de vente » lui est transmis.

Redevances du SPANC facturées à l'utilisateur :

Conformément à la délibération n° 2020-01-02 du Conseil Communautaire du 23/01/2020, l'utilisateur doit s'acquitter d'une redevance de :

115 €	pour un contrôle de conception [FO1 Conception],
115 €	pour un contrôle de réalisation [FO2 Réalisation],
115 €	pour un contrôle périodique, [FO4 Périodique],
125 €	pour un contrôle pour une vente [FO4 Vente].

LE PRESTATAIRE
CPIE [CENTRE PERMANENT D'INITIATIVES POUR L'ENVIRONNEMENT]

Le **CPIE** (Centre Permanent d'Initiative pour l'Environnement) est chargé par Haute Corrèze Communauté de contrôler les communes suivantes conformément au marché public à bons de commandes comprenant 3 lots incluant les communes détaillées ci-dessous :

Lot 1 : Plateau de Millevaches

Lot 2 : Chavanon Plateau bortoïis

Lot 3 : Gorges de la Dordogne

COMMUNES SPANC		
LOT 1	LOT 3	LOT 2
Alleyrat	Chirac Bellevue	Aix
Ambrugeat	Combressol	Bort-les-Orgues
Bellechassagne	Lamaziere Basse	Confolent-Port-Dieu
Bugeat	Latronche	Couffy-sur-Sarsonne
Chavanac	Liginiac	Courteix
Chaveroche	Maussac	Eygurande
Davignac	Mestes	Feyt
Lignareix	Neuvic	Lamazière-Haute
Meymac	Palisse	Laroche-Près-Feyt
Millevaches	Roche le Peyroux	Margerides
Pérols-sur-Vézère	Saint Angel	Merlines
Peyrelevade	Saint Etienne la Geneste	Monestier-Merlines
Saint-Germain-Lavolps	Saint Hilaire Luc	Monestier-Port-Dieu
Saint-Merd-les-Oussines	Saint Pantaléon de Lapeau	Saint-Bonnet-Près-Bort
Saint-Pardoux-le-Vieux	Sainte Marie Lapanouze	Saint-Etienne-aux-Clos
Saint-Rémy	Sérandon	Saint-Exupéry-les-Roches
Saint-Setiers	Soursac	Saint-Fréjoux
Saint-Sulpice-les-Bois	Valiergues	Saint-Pardoux-le-Neuf
Sornac		Saint-Victour
		Sarroux-Saint-Julien
		Ussel
		Thalamy
		Veyrières

- Points marquants 2022

3 techniciens du CPIE ont accompagné et contrôlé les usagers lors des créations ou réhabilitation des assainissements non collectifs, lors des campagnes de contrôles périodiques ainsi que lors de ventes de biens.

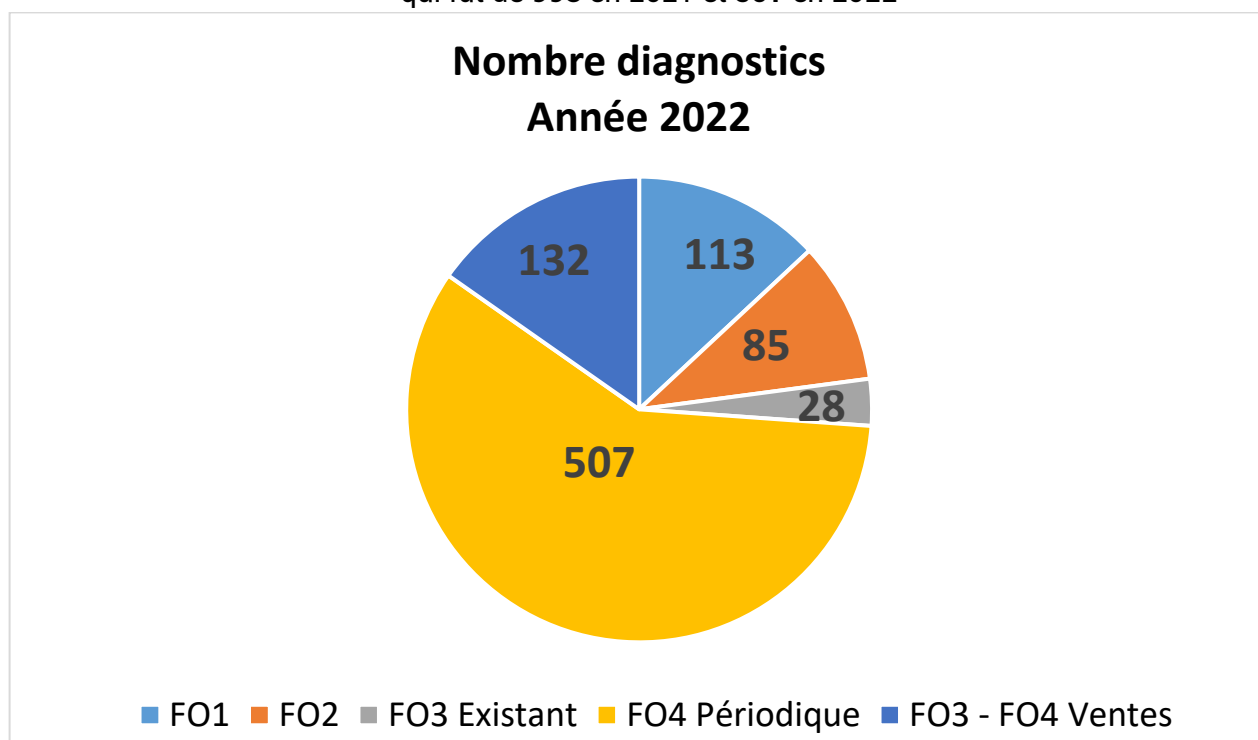
L'année 2022 a été marquée par :

- ⇒ 1 technicien qui n'a pas pu être à 100 % pour le compte du SPANC,
- ⇒ 1 technicien qui n'a pas pu se déplacer pendant 4 mois et qui depuis a quitté le CPIE. Un nouveau technicien a été embauché à l'été 2022. Il débute dans le métier de contrôleur SPANC.
- ⇒ 1 technicien qui a dû prendre en charge la presque totalité des contrôles et des saisies des visites en remplacement du technicien qui était dans l'incapacité de se déplacer. Il en a découlé un très grand retard dans la saisie des visites qui a conduit à l'envoi des rapports aux usagers avec un retard de plus de 7 mois.

LES INDICATEURS TECHNIQUES

SPANC	Nombre contrôles réalisés Années 2022 2021 (comparatif)
FO1	113
FO2	85
FO3 Existant	28
FO4 Périodique	507
FO3 - FO4 Ventes	132
Nombre diagnostics 2022	865
Nombre diagnostics 2021	1400

La différence entre 2021 et 2022 se situe essentiellement au niveau du nombre de contrôles périodiques qui fut de **993** en 2021 et **507** en 2022



Activité du Service en 2022

Communes	F01 - Conception	F02 - Réalisation	F03 - Existant	F04 - Périodique	F03-F04 - Vente
Aix	1	1	0	1	2
Alleyrat	0	0	0	0	3
Ambrugeat	3	4	1	3	2
Bellechassagne	0	0	0	23	1
Bort-les-Orques	3	2	0	0	4
Bugeat	2	2	0	0	1
Chavanac	0	0	0	0	0
Chaveroche	1	2	0	0	3
Chirac Bellevue	2	1	0	32	2
Combressol	2	1	0	0	2
Confolent-Port-Dieu	2	2	0	0	0
Couffy-sur-Sarsonne	2	1	0	0	0
Courteix	1	1	0	0	0
Davignac	4	2	0	0	2
Eygurande	2	1	0	0	2
Feyt	1	1	0	0	2
Lamazière Basse	9	6	0	41	2
Lamazière Haute	2	0	0	0	0
Laroche près Feyt	0	0	0	0	1
Latronche	2	0	0	3	4
Ligniac	4	3	0	2	3
Lignareix	0	1	0	5	0
Margerides	1	0	0	11	0
Maussac	0	2	0	0	6
Merlines	1	0	0	0	0
Mestes	3	3	0	0	1
Meymac	2	3	1	23	6
Millevaches	0	0	0	0	0
Monestier-Merlines	1	0	0	1	0
Monestier-Port-Dieu	0	0	0	0	2
Neuvic	6	4	0	55	10
Palisse	3	2	1	31	6
Pérols-Sur-Vézère	1	2	0	0	4
Peyrelevade	1	2	23	14	3
Roche-le-Peyroux	0	2	0	0	1
Saint-Angel	6	1	1	22	3
Saint-Etienne-aux-Clos	1	1	0	0	1
Saint-Bonnet-près-Bort	1	1	0	35	6
Saint-Etienne-la-Geneste	0	0	0	0	1
Saint-Exupery-les-Roches	3	2	0	0	2
Saint-Fréjoux	3	3	0	0	3
Saint-Germain-Lavolps	0	0	0	25	1
Saint-Hilaire-Luc	1	1	0	1	0
Sainte-Marie-Lapanouze	0	0	0	0	0
Saint-Merd-les-Oussines	1	0	0	0	4
Saint-Pantaleon-de-Lapleau	0	0	0	17	0
Saint-Pardoux-le-Neuf	0	0	0	1	1
Saint-Pardoux-le-Vieux	0	0	0	0	4
Saint-Rémy	1	1	0	8	1
Saint-Setiers	4	2	0	64	0
Saint-Victour	2	2	1	11	2
Sarroux-Saint-Julien	5	3	0	0	8
Saint-Sulpice-les-Bois	0	0	0	0	2
Sérandon	3	1	0	46	5
Sornac	1	0	0	0	5
Soursac	4	3	0	25	3
Thalamy	3	2	0	0	0
Ussel	8	7	0	0	4
Valiergues	1	2	0	6	0
Veyrières	3	2	0	1	1
Total	113	85	28	507	132

**Proportion tous avis par commune en 2022
à l'exception des conceptions FO1**

	FAVORABLE		FAVORABLE avec RÉSERVES		DÉFAVORABLE		DEFAVORABLE avec Risque sanitaire		TOTAL
	Nb installation	Tx	Nb installation	Tx	Nb installation	Tx	nb	Tx	
Aix	1	25.00%	1	25.00%	2	50.00%	1	25.00%	4
Alleyrat	1	33.33%	2	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	3
Ambrugeat	2	20.00%	7	70.00%	1	10.00%	0	0.00%	10
Bellechassagne	9	37.50%	13	54.17%	2	8.33%	1	0.00%	24
Bort les Orgues	2	33.33%	4	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	6
Bugeat	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0.00%	3
Chavanac	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
Chaveroche	2	40.00%	2	40.00%	1	20.00%	0	0.00%	5
Chirac Bellevue	15	42.86%	17	48.57%	3	8.57%	2	5.71%	35
Combressol	1	33.33%	2	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	3
Confolent Port Dieu	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
Couffy sur Sarsonne	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
Courteix	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
Davignac	1	25.00%	2	50.00%	1	25.00%	1	25.00%	4
Eygurande	2	66.67%	1	33.33%	0	0.00%	0	0.00%	3
Feyt	2	66.67%	1	33.33%	0	0.00%	0	0.00%	3
Lamazière Basse	18	36.73%	24	48.98%	7	14.29%	6	12.24%	49
Lamazière Haute	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
Laroche près Feyt	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
Latronche	1	14.29%	4	57.14%	2	28.57%	2	28.57%	7
Ligniac	2	25.00%	4	50.00%	2	25.00%	1	12.50%	8
Lignareix	2	0.00%	2	0.00%	2	0.00%	1	0.00%	6
Margerides	1	9.09%	10	90.91%	0	0.00%	0	0.00%	11
Maussac	2	25.00%	3	37.50%	3	37.50%	0	0.00%	8
Merlines	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
Mestes	1	25.00%	2	50.00%	1	25.00%	0	0.00%	4
Meymac	15	45.45%	13	39.39%	5	15.15%	3	9.09%	33
Millevaches	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
Monestier Merlines	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
Monestier Port Dieu	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%	1	50.00%	2
Neuvic	15	21.74%	45	65.22%	9	13.04%	7	10.14%	69
Palisse	8	20.00%	30	75.00%	2	5.00%	1	2.50%	40
Perols Sur Vézère	2	33.33%	2	33.33%	2	33.33%	1	16.67%	6
Peyrelevade	9	21.43%	18	42.86%	15	35.71%	3	7.14%	42
Roche le Peyroux	2	0.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3
Saint Angel	3	11.11%	17	62.96%	7	25.93%	5	18.52%	27
St Bonnet près Bort	7	16.67%	31	73.81%	4	9.52%	3	7.14%	42
St Etienne aux Clos	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
St Etienne la Geneste	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
St Exupery les Roches	2	50.00%	1	25.00%	1	25.00%	0	0.00%	4
Saint Fréjoux	3	50.00%	2	33.33%	1	16.67%	0	0.00%	6
St Germain Lavoilps	3	0.00%	22	0.00%	1	0.00%	0	0.00%	26
Saint Hilaire Luc	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
St Merd les Oussines	1	25.00%	2	50.00%	1	25.00%	0	0.00%	4
St Pantaleon de Lapeau	5	29.41%	11	64.71%	1	5.88%	0	0.00%	17
St Pardoux le Neuf	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	2
Saint Pardoux le Vieux	2	0.00%	1	0.00%	1	0.00%	1	0.00%	4
Saint Rémy	1	10.00%	7	70.00%	2	20.00%	1	10.00%	10
Saint Setiers	10	15.15%	44	66.67%	12	18.18%	1	1.52%	66
St Sulpice les Bois	0	0.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
Saint Victour	1	6.67%	10	66.67%	4	26.67%	2	13.33%	15
Ste Marie Lapanouze	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
Sarroux – St Julien	4	36.36%	5	45.45%	2	18.18%	2	18.18%	11
Serandon	4	7.69%	37	71.15%	11	21.15%	5	9.62%	52
Sornac	1	20.00%	2	40.00%	2	40.00%	0	0.00%	5
Soursac	3	9.68%	16	51.61%	12	38.71%	9	29.03%	31
Thalamy	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
Ussel	6	54.55%	1	9.09%	4	36.36%	0	0.00%	11
Valiergues	4	50.00%	4	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	8
Veyrières	2	50.00%	2	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	4
Total	187	24.90%	434	57.79%	130	17.31%	60	7.99%	751

BILAN FINANCIER 2022

Facturation aux usagers du SPANC

Communes	Nbre F01 Concepti	F01 Conception 115 €	Nbre F02 Réalisati	F02 Réalisation 115 €	Nbre F03 Existan	F03 Existant 115 €	Nbre F04 Périodiq	F04 Périodique 115 €	Nbre Ventes	Vente 125 €
Aix	1	115 €	1	115 €			1	115 €	2	250 €
Alleyrat									3	375 €
Ambrugeat	3	345 €	4	460 €	1	115 €	3	345 €	2	250 €
Bellechassagne							23	2 645 €	1	125 €
Bort-les-Orgues	3	345 €	2	230 €					4	500 €
Bugeat	2	230 €	2	230 €					1	125 €
Chavanac										
Chaveroche	1	115 €	2	230 €					3	375 €
Chirac Bellevue	2	230 €	1	115 €			32	3 680 €	2	250 €
Combressol	2	230 €	1	115 €					2	250 €
Confolent-Port-Dieu	2	230 €	2	230 €						
Couffy-sur-Sarsonne	2	230 €	1	115 €						
Courteix	1	115 €	1	115 €						
Davignac	4	460 €	2	230 €					2	250 €
Eygurande	2	230 €	1	115 €					2	250 €
Feyt	1	115 €	1	115 €					2	250 €
Lamazière Basse	9	1 035 €	6	690 €			41	4 715 €	2	250 €
Lamazière Haute	2	230 €								
Laroche près Feyt									1	125 €
Latronche	2	230 €					3	345 €	4	500 €
Ligniac	4	460 €	3	345 €			2	230 €	3	375 €
Lignareix			1	115 €			5	575 €		
Margerides	1	115 €					33	3 795 €		
Maussac			2	230 €					6	750 €
Merlines	1	115 €								
Mestes	2	230 €	3	345 €					1	125 €
Meymac	2	230 €	3	345 €	1	115 €	23	2 645 €	6	750 €
Millevaches										
Monestier-Merlines	1	115 €					1	115 €		
Monestier-Port-Dieu									2	250 €
Neuvic	6	690 €	4	460 €			55	6 325 €	10	1 250 €
Palisse	3	345 €	2	230 €	1	115 €	31	3 565 €	6	750 €
PérOLS-Sur-Vézère	1	115 €	2	230 €					4	500 €
Peyrelevade	1	115 €	2	230 €	23	2 645 €	14	1 610 €	3	375 €
Roche-le-Peyroux			2	230 €					1	125 €
Saint-Angel	6	690 €	1	115 €	1	115 €	22	2 530 €	3	375 €
Saint-Etienne-aux-Clos	1	115 €	1	115 €					1	125 €
Saint-Bonnet-près-Bort	1	115 €	1	115 €			35	4 025 €	6	750 €
Saint-Etienne-la-Geneste									1	125 €
Saint-Exupéry-les-Roches	3	345 €	2	230 €					2	250 €
Saint-Fréjoux	3	345 €	3	345 €					3	375 €
Saint-Germain-Lavolps							25	2 875 €	1	125 €
Saint-Hilaire-Luc	1	115 €	1	115 €			1	115 €		
Sainte-Marie-Lapanouze										
Saint-Merd-les-Oussines	1	115 €							4	500 €
Saint-Pantaleon-de-Lapleau							17	1 955 €		
Saint-Pardoux-le-Neuf							1	115 €	1	125 €
Saint-Pardoux-le-Vieux									4	500 €
Saint-Rémy	1	115 €	1	115 €			8	920 €	1	125 €
Saint-Setiers	4	460 €	2	230 €			64	7 360 €		
Saint-Victour	2	230 €	2	230 €	1	115 €	16	1 840 €	2	250 €
Sarroux-Saint-Julien	5	575 €	3	345 €					8	1 000 €
Saint-Sulpice-les-Bois									2	250 €
Sérandon	3	345 €	1	115 €			46	5 290 €	5	625 €
Somac	1	115 €							5	625 €
Soursac	4	460 €	3	345 €			25	2 875 €	3	375 €
Thalamy	3	345 €	2	230 €						
Ussel	8	920 €	7	805 €					4	500 €
Valiergues	1	115 €	2	230 €			6	690 €		
Veyrières	3	345 €	2	230 €			1	115 €	1	125 €
Total	112	12 880 €	85	9 775 €	28	3 220 €	534	61 410 €	132	16 500 €

TOTAL facturé aux usagers : 104 564 €

BILAN FINANCIER 2022
Facturation du CPIE au SPANC de Haute-Corrèze Communauté

TRIMESTRES	FO1 - Conception 90 € HT	FO2 - Réalisation 90 € HT	FO3 - Existant FO4 - Périodique 73 € HT	FO3-FO4 - Vente 85 € HT	Visite supplémentaire 85 € HT	Total HT	Total TTC [TVA 10 %]
1ER TRIMESTRE	3 330.00 €	2 070.00 €	20 878.00 €	2 890.00 €	- €	29 168.00 €	32 084.80 €
2EME TRIMESTRE	2 610.00 €	2 250.00 €	2 847.00 €	3 230.00 €	85.00 €	11 022.00 €	12 124.20 €
3EME TRIMESTRE	2 340.00 €	1 800.00 €	6 643.00 €	1 955.00 €	90.00 €	12 828.00 €	14 110.80 €
4EME TRIMESTRE	1 800.00 €	1 440.00 €	9 052.00 €	3 145.00 €	- €	15 437.00 €	16 980.70 €
						68 455.00 €	75 300.50 €

COMMUNICATION – INFORMATION

La page SPANC du site de Haute-Corrèze Communauté permet une large communication auprès des usagers au lien suivant <http://www.hautecorrezecommunaute.fr/spanc-assainissement-non-collectif/>

L'usager peut y trouver en lecture ou en téléchargement :

- La délibération n° 2020-01-02 appliquant les nouveaux tarifs des redevances en date du 23/01/2020
- Les tarifs appliqués pour les contrôles
- Le règlement du Service Public d'Assainissement Non Collectif [SPANC]
- Le Guide d'entretien d'un assainissement classique
- Le formulaire de demande d'installation d'un assainissement non collectif
- Le bilan d'activité de l'année précédente

PERSPECTIVES 2023

Contrôles périodiques :

Poursuivre les contrôles périodiques pour les usagers avec :

- une antériorité de 10 ans pour les installations qui avaient été jugées conformes,
- 4 ans pour les non conformes avec absence d'installation et/ou risque sanitaire,
- 1 an pour les ventes non conformes.

Factures de pénalités :

Poursuivre la politique 0 tolérance pour les usagers refusant tout contrôle avec envoi de factures de pénalités au bout de 2 refus.

Procédure : envoi d'un courrier simple pour le 1^{er} refus, courrier recommandé pour le 2^{ème} refus, et facture de pénalités équivalente au tarif d'une visite si pas de rendez-vous accepté par l'utilisateur dans les 15 jours qui suivent l'envoi du recommandé.

Non renouvellement du contrat KIS ANC (échéance au 01/06/2023)

Le contrat a pris effet à compter du 01/06/2018. Cette date constitue la date anniversaire du contrat. Il est conclu pour une période initiale de 1 an renouvelable 4 fois par tacite reconduction, pour une durée totale de 5 ans. Ce contrat prendra donc fin le 31/05/2023.

La solution KIS ANC retenue en 2018 dysfonctionne de façon récurrente et ne répond plus aujourd'hui aux attentes du SPANC pour le suivi de ses presque 8000 installations.

De plus, le logiciel de facturation développé par la Société G2C Informatique (Altério) ne permet pas une facturation dématérialisée (PES ASAP).

Il s'avère donc que cette solution va peut-être être abandonnée au profit d'un nouveau logiciel plus performant (en cours d'étude avec consultation auprès de plusieurs prestataires ayant développé des logiciels métier ANC).