

Rapport annuel sur le prix et la qualité du service

Assainissement non collectif

CA Mauges Communauté

Exercice 2024

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public d'assainissement non collectif pour l'exercice 2024 présenté conformément à l'article L.2224 5 du code général des collectivités territoriales.

Sommaire

PRIX QUALITE	0
DU SERVICE PUBLIC	0
1. Caractéristique technique du service	2
1.1. Contexte réglementaire	2
1.1.1. Liste des indicateurs obligatoires	3
1.1.2. Liste des indicateurs complémentaires	3
1.2. Compétences exercées dans le cadre du service (<i>indicateur VP.169</i>)	4
1.3. Présentation du territoire desservi	5
1.4. Estimation de la population desservie (<i>indicateurs D301.0, VP.230</i>)	6
2. Tarification de l'assainissement non collectif et recettes du service	7
2.1. Modalités de tarification (<i>indicateurs DC.196, C.325, DC.326, VP.323</i>)	7
2.2. Les dépenses et recettes facturées (<i>recettes : indicateur DC.197</i>)	8
3. Indicateurs de performance	9
3.1. Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (<i>indicateur D302.0</i>)	9
3.2. Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif (<i>indicateurs P301.3, VP.166, VP.167</i>)	9
3.3. Suivi des relances de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif dans le cadre de transactions immobilières	10
4. Synthèse des données disponibles	11
4.1. Nombre d'installations	11
4.2. Nombre de contrôles réalisés	11
4.3. Réclamations et/ou demandes reçues et traitées	12

1. Caractéristique technique du service

1.1. Contexte réglementaire

Par application de l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, la collectivité doit présenter annuellement un rapport sur le prix et la qualité du service d'assainissement non collectif avant le 30 septembre de l'année N+1.

De plus, la Loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de La République (loi NOTRe) article 129 et le décret du 29 décembre 2015, 2015-1820, indique que les collectivités comptant plus de 3 500 habitants ont l'obligation de transmettre les indicateurs des services d'eau potable et d'assainissement (collectif ou non collectif) sur le Système d'Information sur les Services Publics D'Eau et d'Assainissement (SISPEA : « <https://www.services.eaufrance.fr/> » de l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement) de l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques (ONEMA).

Il a pour but d'informer les élus et les usagers sur le fonctionnement du service, en l'occurrence le Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC).

La loi d'engagement du 12 juillet 2010 portant sur l'environnement a modifié la réglementation en matière d'assainissement non collectif, en particulier, les critères d'évaluation de la conformité, les critères d'évaluation des dangers pour la santé et l'environnement, justifiant la réalisation de travaux ainsi que le contenu du document remis à l'issue du contrôle, le cas échéant.

Les autres points principaux sont :

- La simplification des dispositions en matière de contrôle
- La précision sur les travaux de réhabilitation
- Une meilleure articulation entre le contrôle SPANC et la demande d'urbanisme
- Une information du futur acquéreur en cas de cession immobilière
- Des agréments des dispositifs de traitement

Ci-après sont rappelés les autres principaux textes réglementaires relatifs à l'assainissement non collectif :

- Loi n°2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques.
- Loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement.
- Décret n°2012-274 du 28 février 2012 relatif à des corrections à apporter au régime des autorisations d'urbanisme.
- Arrêté du 24 août 2017 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1.2 kg/j de DBO5.
- Arrêté du 21 juillet 2015, relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1.2 kg/j de DBO5.
- Arrêté du 7 septembre 2009 sur les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1.2 kg/j DBO5.
- Arrêté du 7 septembre 2009 définissant les modalités d'agrément des personnes réalisant les vidanges et prenant en charge le transport, l'élimination des matières extraites des installations d'assainissement non collectif.
- Arrêté du 7 mars 2012 modifiant l'arrêté du 7 septembre 2009 fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1.2 kg/j de DBO5.
- Arrêté du 27 avril 2012 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif.

- Articles R111-1-1 et L271-4 du Code de la Construction et de l'habitation relatifs à la délivrance et à la demande des permis de construire.
- Articles L.1331-1 à L1331-16 du Code de la santé publique relatifs à la salubrité des immeubles et des agglomérations.
- Articles L.2224-8 à L2224-11 du Code général des Collectivités Territoriales relatifs aux services d'assainissement municipaux.
- Articles L2224-11 à L2224-12-2 et R.2224-19 à R.2224-19-1 et R.2224-19-5 à R.2224-19-9 du Code général des Collectivités Territoriales relatifs aux redevances d'assainissement.
- Arrêté du 19 juillet 1960 modifié par l'arrêté 1986-02-28 relatif au raccordement des immeubles sur égout.
- Autres documents existants non réglementaires : normes française NF DTU 64.1 P1-1 (AFNOR) du 10 août 2013, document technique qui fixe la mise en œuvre des dispositifs d'assainissement individuel.

1.1.1. Liste des indicateurs obligatoires

- D301.0 : Evaluation du nombre d'habitants desservis par le Service Public d'Assainissement Non Collectif.
D302.0 : Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif.
P301.3 : Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif.

1.1.2. Liste des indicateurs complémentaires

- DC.196 : Tarif du contrôle de l'ANC.
DC.197 : Montant des recettes provenant des contrôles.
DC.198 : Montant financier des travaux réalisés.
DC.304 : Nombre d'ETP salariés du SPANC.
DC.306 : Nombre d'installations domestiques et assimilées, contrôlées ou non encore contrôlées, situées sur le territoire du SPANC.
DC.307 : Nombre d'installations contrôlées de taille < ou = à 20 EH, domestiques et assimilées.
DC.308 : Nombre d'installations contrôlées de taille > à 20 EH, domestiques et assimilées.
DC.309 : Nombre d'installations contrôlées desservant un logement unique ou une entreprise rejetant des eaux usées domestiques ou assimilées.
DC.310 : Nombres d'installations contrôlées desservant plusieurs logements.
DC.311 : Nombre d'installations complètes contrôlées avec traitement par tranchée ou lit d'épandage dans le sol en place.
DC.312 : Nombre d'installations complètes contrôlées avec traitement par sol reconstitué.
DC.313 : Nombre d'installations agréées contrôlées.
DC.314 : Nombres d'installations recensées relevant de filières non réglementaires (dont installations non complètes).
DC.315 : Nombre d'immeubles équipés en toilettes sèches.
DC.316 : Nombre d'installations d'ANC contrôlées avec évacuation par infiltration dans le sol.
DC.317 : Nombre d'installations contrôlées avec évacuation par rejet vers le milieu hydraulique superficiel.
DC.318 : Nombre d'installations contrôlées avec évacuation par puits d'infiltration.
DC.319 : Nombre d'installations contrôlées avec autre type d'évacuation.
DC.320 : Nombre d'immeubles contrôlés avec absence d'installation.
DC.321 : Nombre d'installations présentant un danger pour la santé des personnes ou un risque pour l'environnement au sens de l'arrêté contrôle.
DC.322 : Nombre d'installations neuves ou réhabilitées, contrôlées non conformes au titre du contrôle de bonne exécution depuis la création du service.
DC.325 : Tarif TTC de l'examen préalable de conception.
DC.326 : Tarif TTC de vérification de l'exécution des travaux.
DC.327 : Montant des recettes provenant de l'entretien et du traitement des matières de vidange.
DC.328 : Montant des recettes autres que celles issues des redevances usagers.
DC.329 : Abondement par le budget général.
DC.330 : Assujettissement de la TVA.
DC.331 : Nombres d'installations réhabilitées dans l'année N.
DC.341 : Nombre d'opérations neuves dans l'années N.

DC.343 : Nombre d'installations réhabilitées dans l'année N, par initiative individuelle.

VP.166 : Nombre d'installation contrôlées jugées conformes ou ayant fait l'objet d'une mise en conformité.

VP.167 : Nombre total d'installations contrôlées depuis la création du service.

VP.168 : Délimitation des zones d'assainissement non collectif par une délibération.

VP.169 : Application d'un règlement du service public d'assainissement non collectif approuvé par une délibération.

VP.170 : Délivrance, pour les installation neuves ou à réhabiliter, de rapports de vérification de l'exécution évaluant la conformité de l'installation au regard des prescriptions réglementaires.

VP.171 : Délivrance, pour les autres installations, de rapports de visite établis dans le cadre de la mission de contrôle du fonctionnement et d'entretien.

VP.172 : Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire l'entretien des installations.

VP.173 : Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire les travaux de réalisation et de réhabilitation des installations.

VP.174 : Existence d'un service capable d'assurer le traitement des matières de vidange.

VP.181 : Nombre d'habitants résidant sur le territoire du service.

VP.230 : Taux de couverture de l'ANC.

VP.267 : Autres installations contrôlées ne présentant pas de dangers pour la santé des personnes ou de risques avérés de pollution de l'environnement.

VP.301 : Obligation de réaliser une étude de conception d'un dispositif d'assainissement non collectif.

VP.302 : Suivi de l'entretien hors visite sur site.

VP.303 : Nombre d'installations entretenues et/ou faisant l'objet du traitement des matières de vidange par la collectivité dans l'année N.

VP.305 : Existence d'un outil informatique de gestion des données relatives aux installations.

VP.323 : Fréquence d'un contrôle périodique.

VP.324 : Modulation de la fréquence du contrôle périodique.

VP.332 : Nombre d'installations ayant fait l'objet d'un examen préalable de la conception dans l'année N.

VP.333 : Nombre d'installations ayant fait l'objet d'une vérification de l'exécution des travaux dans l'année N.

VP.334 : Nombre d'installations ayant fait l'objet d'une vérification de bon fonctionnement et de l'entretien dans l'année N.

VP.335 : Existence d'une permanence téléphonique.

VP.336 : Existence d'une permanence physique.

VP.337 : Diffusion de supports d'information et de sensibilisation aux usagers.

VP.338 : Existence d'un délai maximal d'intervention pour le contrôle d'installation.

VP.339 : Existence d'un délai maximal pour la remise des rapports de contrôle.

VP.340 : Visite systématique sur site dans le cadre de l'examen préalable de la conception.

VP.342 : Nombre d'installations réhabilitées dans l'année N, par opérations groupées.

1.2. Compétences exercées dans le cadre du service (*indicateur VP.169*)

Par délibération en date du 21 février 2024, le conseil communautaire de Mauges Communauté a approuvé le règlement de service de l'Assainissement Non Collectif (ANC) qui se substitue aux règlements antérieurs.

Le SPANC intervient sur l'ensemble du territoire de Mauges Communauté en régie directe, les missions sont les suivantes :

- L'examen préalable de la conception des installations d'assainissement non collectif
- La vérification de l'exécution des travaux
- La vérification périodique de fonctionnement et d'entretien
- Le contrôle diagnostic en vue d'une cession immobilière

Le service poursuit les campagnes de vérifications de fonctionnement et d'entretien des installations d'assainissement autonome, démarche initiée depuis 2021.

Il ne s'est pas doté de compétences facultatives telles que l'entretien et la réhabilitation des systèmes d'assainissement non collectifs.

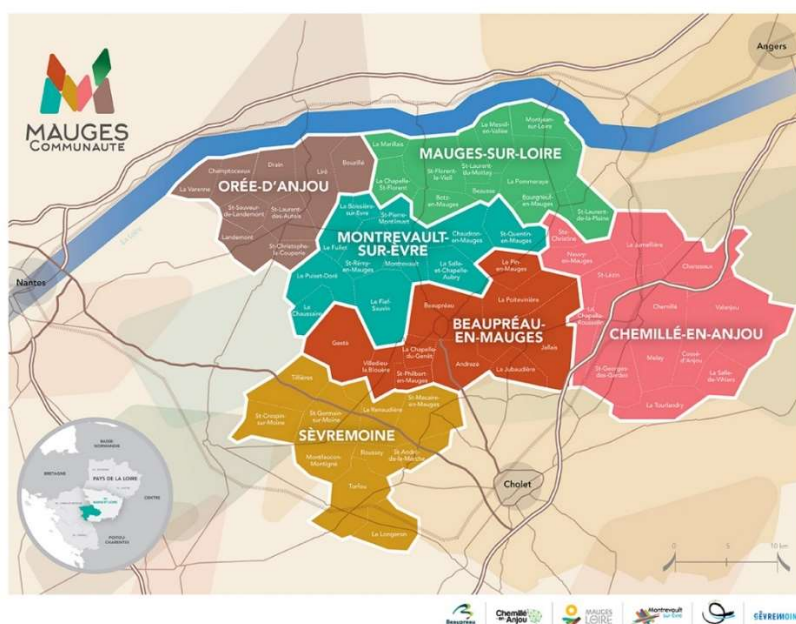
Depuis le transfert de compétence, le service a engagé les chantiers suivants :

- Lancement au 1^{er} janvier 2022 du service Contrôles et Conseils à l'habitant qui réalise l'ensemble des contrôles chez le particulier pour le volet assainissement collectif (SPAC) et non collectif (SPANC),
- Modification du règlement de service début 2024 dans l'objectif de lancer le contrôle des installations de taille conséquente, de procéder à des ajustements tarifaires en conséquence et à quelques modifications relatives aux toilettes sèches,
- Intégration et formation de nouveaux agents recrutés
- Le service a investi dans du matériel lui permettant d'apporter une meilleure technicité à ces contrôles et un meilleur accompagnement à l'habitant.
- Organisation en novembre 2024 d'une matinale avec les professionnels de l'immobilier, ainsi que les notaires.
- Lancement de la démarche concernant les relances ventes en ANC et application des premières pénalités.

1.3. Présentation du territoire desservi

Le territoire de Mauges Communauté comprend 6 communes, Beaupréau-en-Mauges, Chemillé-en-Anjou, Mauges-sur-Loire, Montrevault-sur-Evre, Orée d'Anjou et Sèvremoine pour une population de **122 374** habitants (*source : INSEE*).

Entité de gestion	Communes déléguées	Population 2020	Population 2021	Population 2022
Beaupréau-en-Mauges	10	23 465	23 639	23 887
Chemillé-en-Anjou	13	21 187	21 386	21 550
Mauges-sur-Loire	11	18 083	18 331	18 514
Montrevault-sur-Evre	11	15 732	15 755	15 684
Orée-d'Anjou	9	16 468	16 709	16 975
Sèvremoine	10	25 519	25 806	25 764
TOTAL	64	120 454	121 626	122 374

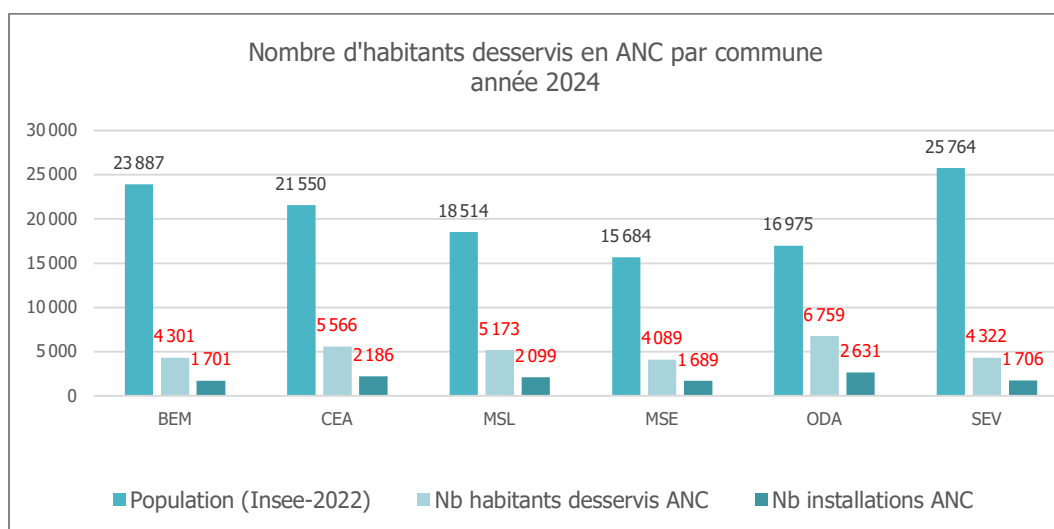


1.4. Estimation de la population desservie (*indicateurs D301.0, VP.230*)

Est ici considérée comme un habitant desservi toute personne qui n'est pas desservie par un réseau d'assainissement collectif.

Le service public d'assainissement non collectif dessert 30 196 habitants (*nombre d'installations : 12012 x nb moyen d'occupants par foyer sur l'ensemble du territoire : 2,51 en 2022*), pour un nombre total d'habitants résidents sur le territoire du service de **122 374** (*source : INSEE – 2022*).

Le taux de couverture de l'assainissement non collectif couvert par le service est de 24.7 % au 31/12/2024.



2. Tarification de l'assainissement non collectif et recettes du service

2.1. Modalités de tarification (*indicateurs DC.196, C.325, DC.326, VP.323*)

La redevance d'assainissement non collectif comprend une part destinée à couvrir les compétences obligatoires du service (contrôle de la conception, de l'implantation, de la bonne exécution et du bon fonctionnement des installations) et, le cas échéant, une part destinée à couvrir les compétences qu'il peut exercer – s'il le souhaite – à la demande des propriétaires (entretien, réalisation ou réhabilitation des installations, traitement des matières de vidange) :

- La part représentative des compétences obligatoires est calculée en fonction de critères définis par décision de l'assemblée délibérante de la collectivité ; la tarification peut soit tenir compte notamment de la situation, de la nature et de l'importance des installations, soit être forfaitaire ou dépendre des volumes d'eau potable consommés ;
- La part représentative des prestations facultatives n'est due qu'en cas de recours au service par l'usager ; la tarification doit impérativement tenir compte de la nature des prestations assurées.

Les tarifs applicables aux 01/01/2024 sont les suivants (TTC) :

		01/01/2021	01/01/2022	01/01/2023	01/01/2024
	Contrôle de conception	92 €	99 €	110 €	110 €
	Contre étude de conception	71 €	70 €	80 €	80 €
	Contrôle de réalisation	152 €	160 €	177 €	177 €
	Contre visite de réalisation	124 €	120 €	133 €	133 €
	Contrôle périodique de bon fonctionnement	123 €	135 €	135 €	135 €
	Contrôle diagnostic en vue d'une cession	157 €	190 €	230 €	230 €
	Contre visite de cession	121 €	120 €	133 €	133 €
Installation présentant une charge brute de pollution organique supérieure ou égale à 1.2 kg/jour et inférieure à 12 kg/jour de DBO5	Contrôle de conception	X	99 €	300 €	300 €
	Contre-étude de conception	X	70 €	80 €	80 €
	Contrôle de réalisation	X	240 €	400 €	500 €
	Contrôle de transaction immobilière	X	270 €	500 €	500 €
	Contrôle périodique de bon fonctionnement	X	230 €	400 €	400 €
	Contre-visite de réalisation ou de transaction immobilière	X	120 €	133 €	133 €

Tarifs en cas de rendez-vous infructueux : 90 €.

Fréquence du contrôle périodique : 6 ans.

2.2. Les dépenses et recettes facturées (*recettes : indicateur DC.197*)

DEPENSES	2022	2023	2024
011 – Charges à caractère général	37 976 €	25 622 €	54 004 €
012 – charges de personnel et frais assimilés	177 100 €	257 582 €	315 993 €
Total	215 076 €	283 204 €	369 997 €

RECETTES	2022	2023	2024
Montant facturé	281 415 €	376 083 €	421 230 €
Montant des recettes autres que celles issues des redevances habitants (subventions, ...)		228 832 € (1)	
Résultat d'exploitation reporté cumulé			90 887 €
Total	281 415 €	604 915 €	512 117 €

(1) Apurement du déficit.

En 2024, la recette d'activité du service a augmenté en volume de 5% (+ 45 147 €) :

- ✓ Montée en charge progressive de l'équipe, ouverture de créneaux supplémentaires avec une optimisation des plannings de rendez-vous de contrôles, pour se rapprocher de la cible d'activité projetée au Budget Prévisionnel (BP) 2024, notamment pour les contrôles périodiques dont l'objectif pour la troisième année fixé à 2 000 contrôles a été atteint.
- ✓ Augmentation des recettes liée à l'augmentation de l'activité (5%), mais surtout en raison de la mise en place des pénalités pour les systèmes ANC non conformes dans le cadre de cessions immobilière.

Le résultat de l'année 2024 en exécution budgétaire de la section fonctionnement montre des recettes supérieures aux dépenses. Dans les principaux postes de dépenses – chapitre 011 « charges à caractère général (petits outillages, carburants, assurance, téléphonie, vêtements de travail ...) et chapitre 012 « charges de personnel » – les dépenses ont été en deçà du montant projeté au Budget Prévisionnel (BP) 2024 en raison notamment de départs d'agents et de postes ouverts mais non pourvus.

L'excédent réellement dégagé pour l'année 2024 est d'environ 42 000 € (132 000 € en cumulé).

3. Indicateurs de performance

3.1. Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (*indicateur D302.0*)

Il s'agit d'un indicateur descriptif, qui permet d'apprécier l'étendue des prestations assurées par le service. Il se calcule en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A et B ci-dessous.

Attention : le tableau B n'est pris en compte que si le total obtenu pour le tableau A est égal à 100.

		Nombre de points max
Partie A		100
VP. 168	Délimitation des zones d'assainissement non collectif par une délibération	20
VP. 169	Application d'un règlement du service approuvé par une délibération	20
VP. 170	Vérification de la conception et de l'exécution de toute installation réalisée ou réhabilitée depuis moins de 8 ans	30
VP. 171	Diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien de toutes les autres installations	30
Partie B		0
VP. 172	Le service assure à la demande du propriétaire l'entretien des installations	0
VP. 173	Le service assure sur demande du propriétaire la réalisation et la réhabilitation des installations	0
VP. 177	Le service assure le traitement des matières de vidange	0

Points obtenus et valeur de l'indice par service par entité de gestion :

⇒ **Indice de la collectivité pour l'année 2024 : 100 (identique en 2023)**

Pour rappel, la consolidation de l'indicateur à l'échelle de la Communauté d'Agglomération se réalise en pondérant l'indicateur obtenu pour chaque commune nouvelle par la population desservie par le service (*indicateur D301.0*).

3.2. Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif (*indicateurs P301.3, VP.166, VP.167*)

Cet indicateur a vocation à évaluer la protection du milieu naturel découlant de la maîtrise des pollutions domestiques. Pour ce faire, il mesure le niveau de conformité de l'ensemble des installations d'assainissement non collectif sur le périmètre du service, en établissant un ratio entre :

- D'une part le nombre d'installations contrôlées jugées conformes ou ayant fait l'objet d'une mise en conformité connue et validée par le service depuis la création du service jusqu'au 31/12/N,
- D'autre part le nombre total d'installations contrôlées depuis la création du service jusqu'au 31/12/N.

Attention : cet indice ne doit être calculé que si l'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif est au moins égal à 100.

Entité de gestion	2024 Nombre d'installations contrôlées conformes, mises en conformité ou ne présentant pas de risque (VP.166 + VP267)	2023 Nombre d'installations contrôlées conformes, mises en conformité ou ne présentant pas de risque (VP.166 + VP267)	Nombre d'installations contrôlées depuis la création du service (VP.167) (2)	2023 Nombre d'installations	2023 Taux de conformité en % (1)	2024 Nombre d'installations	2024 Taux de conformité en % (1)
Beaupréau-en-Mauges	827	486 (3)	1 179	1 692	28,7 (4)	1 701	48,6
Chemillé en Anjou	1 117	850	1 929	2 205	38,5	2 186	51,1
Mauges sur Loire	1 167	1 122	1 511	2 120	52,9	2 099	55,6
Montrevault sur Evre	882	662	1 555	1 745	37,9	1 689	52,2
Orée d'Anjou	1 483	1 157	2 040	2 644	43,8	2 631	56,4
Sèvremoine	946	774	1 459	1 698	45,6	1 706	55,5
Taux de conformité global*	6 422	5 051	9 673	12 104	41,7	12 012	53,5

(1) Calcul du taux de conformité : nombre d'installations conformes / nombre d'installations ANC totales.

(2) Les refus, infructueux et inhabités sont soustraits du total.

(3) Donnée erronée sur 2023 => chiffre réel : 780.

(4) Donnée erronée sur 2023 => chiffre réel : 46,1 %.

3.3. Suivi des relances de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif dans le cadre de transactions immobilières

En 2024, 131 dossiers ont été concernés : 40 Habitants ont été facturés de la pénalité.

Devenir de ces dossiers à fin mai 2025 :

REHABILITATION COMPLETE	46
CONTRE VISITE CONFORME	8
INHABITE	4
ZONAGE AC	3
BIEN NON VENDU	14
EN ATTENTE (CCI, CBE)	28
PENALITES	28

4. Synthèse des données disponibles

4.1. Nombre d'installations

12 012 installations d'ANC sont recensées en 2024.

Entité de gestion	2021	2022	2023	2024
Beaupréau-en-Mauges	1 704	1 680	1 692	1701
Chemillé-en-Anjou	2 165	2 216	2 205	2186
Mauges-sur-Loire	2 106	2 114	2 120	2099
Montrevault-sur-Evre	1 779	1 698	1 745	1689
Orée-d'Anjou	2 727	2 659	2 644	2631
Sèvremoine	1 703	1 707	1 698	1706
TOTAL	12 184	12 074	12 104	12012

4.2. Nombre de contrôles réalisés

Activité année 2024								
Entité de gestion	Conception	Contre-étude	Réalisation	Contre-visite travaux	Vente	Contre-visite Vente	Contrôle périodiques	TOTAL
Beaupréau-en-Mauges	26	1	34	0	24	4	88	177
Chemillé-en-Anjou	65	1	51	0	27	3	409	556
Mauges-sur-Loire	39	2	42	0	24	1	412	520
Montrevault-sur-Evre	46	3	31	2	21	1	242	346
Orée-d'Anjou	50	3	72	7	55	5	775	967
Sèvremoine	44	8	41	4	23	2	355	477
TOTAL	270	18	271	13	174	16	2281	3043

Pour info N / N-1

+7

-2

+31

+2

-35

+1

+128

+132

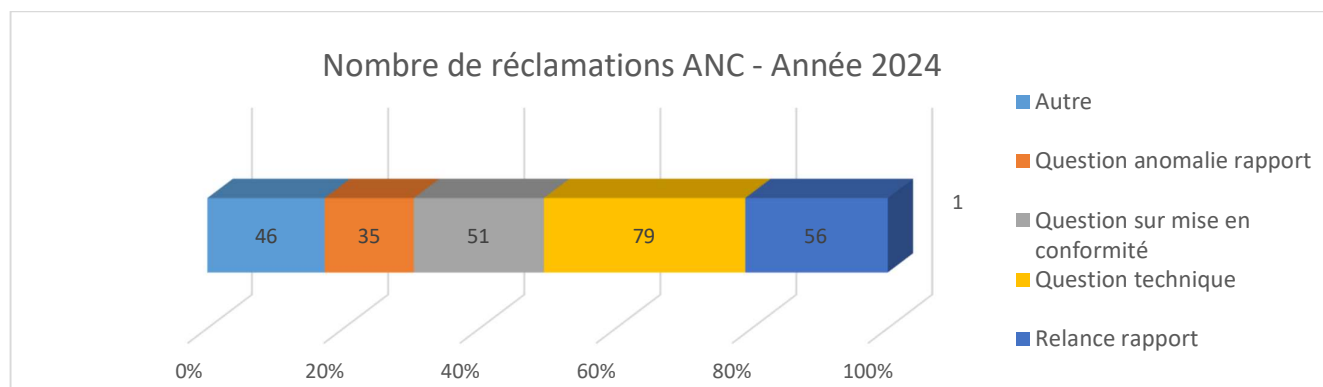
3 043 contrôles ont été réalisés en 2024 (contre 2 911 en 2023, 2 367 en 2022 et 1 285 en 2021). Globalement l'évolution de l'activité est constante depuis 2021.

L'activité comprend les contrôles réalisés sur les installations neuves ou installations existantes. Ces contrôles regroupent les types de contrôles suivants : conception, réalisation, diagnostic de vente, contre visite réalisation travaux, contre étude conception, ainsi que les contrôles de bon fonctionnement.

A noter un nombre de Contrôles périodiques de Bon Fonctionnement et d'entretien (CBF) élevé en 2024 : un travail est en cours pour régulariser le volume annuel de CBF à planifier sur le cycle (2000/an) et permettre de projeter le rythme budgétaire et les tarifs en conséquence.

4.3. Réclamations et/ou demandes reçues et traitées

267 demandes/insatisfactions ont été reçues en 2024 (258 en 2023) :



Non pris en compte dans ces données : les appels téléphoniques émis vers l'accueil du service et traités lors de l'échange téléphonique (informations générales sur les modalités de demande de réalisation d'un contrôle, les tarifs, ...).

Globalement, peu d'évolution par rapport à 2023, mais un changement dans la classification du type de demande. Constat de meilleure visibilité du service quant à son rôle de conseils à l'habitant : davantage de demandes liées à des questions sur la mise en conformité ou des questions techniques.

Moins de réclamations liées aux relances des rapports, en raison d'une montée en compétence de l'équipe quant à l'usage de l'application métier (passage à l'application YPRESIA en septembre 2023), et à l'optimisation des outils avec l'utilisation des tablettes sur le terrain, ce qui a permis une réduction du délai d'envoi des rapports à l'habitant.