

Rapport annuel sur le prix et la qualité du service

Assainissement non collectif

CA Mauges Communauté

Exercice 2022

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public d'assainissement non collectif pour l'exercice 2022 présenté conformément à l'article L.2224 5 du code général des collectivités territoriales.

Sommaire

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, DC.325, DC.326, VP.323</i>)	7
2.2. Les Recettes facturées (<i>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
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 15 décembre 2021, 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

La première vérification de fonctionnement et d'entretien effectuée par la régie de Mauges Communauté a eu lieu en 2021 ; en 2022, le service a poursuivi la planification de ces contrôles.

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

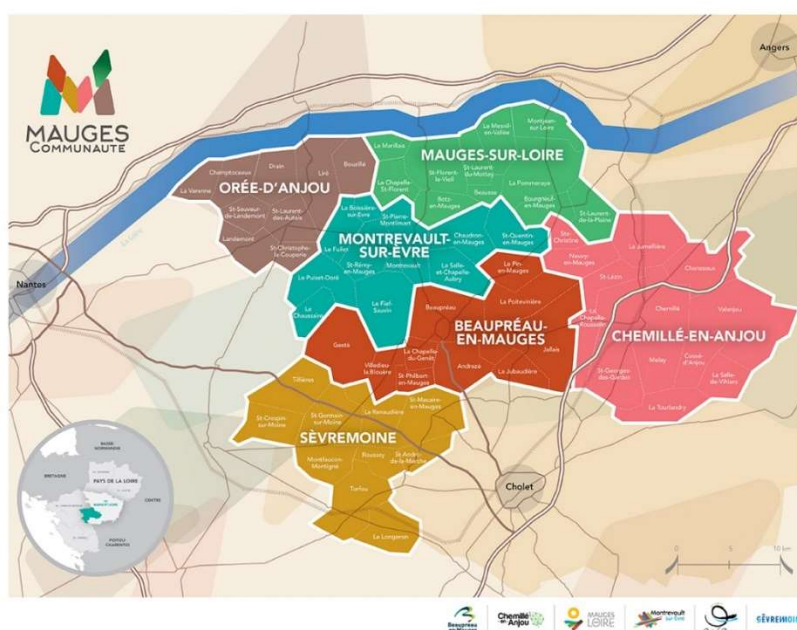
Depuis le transfert de compétence, le service a engagé les chantiers suivants :

- 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 en 2021 en vue de procéder au contrôle de bon fonctionnement tous les 6 ans,
- 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.

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 120 454 habitants (*source : INSEE – 2020*).

Entité de gestion	Communes déléguées	Population 2017	Population 2018	Population 2019	Population 2020
Beaupréau-en-Mauges	10	23 228	23 407	23 419	23 465
Chemillé-en-Anjou	13	21 392	20 985	20 828	21 187
Mauges-sur-Loire	11	18 284	18 018	17 924	18 083
Montrevault-sur-Evre	11	15 859	15 787	15 668	15 732
Orée-d'Anjou	9	16 413	16 354	16 429	16 468
Sèvremoine	10	25 414	25 330	25 162	25 519
TOTAL	64	120 590	119 881	119 430	120 454

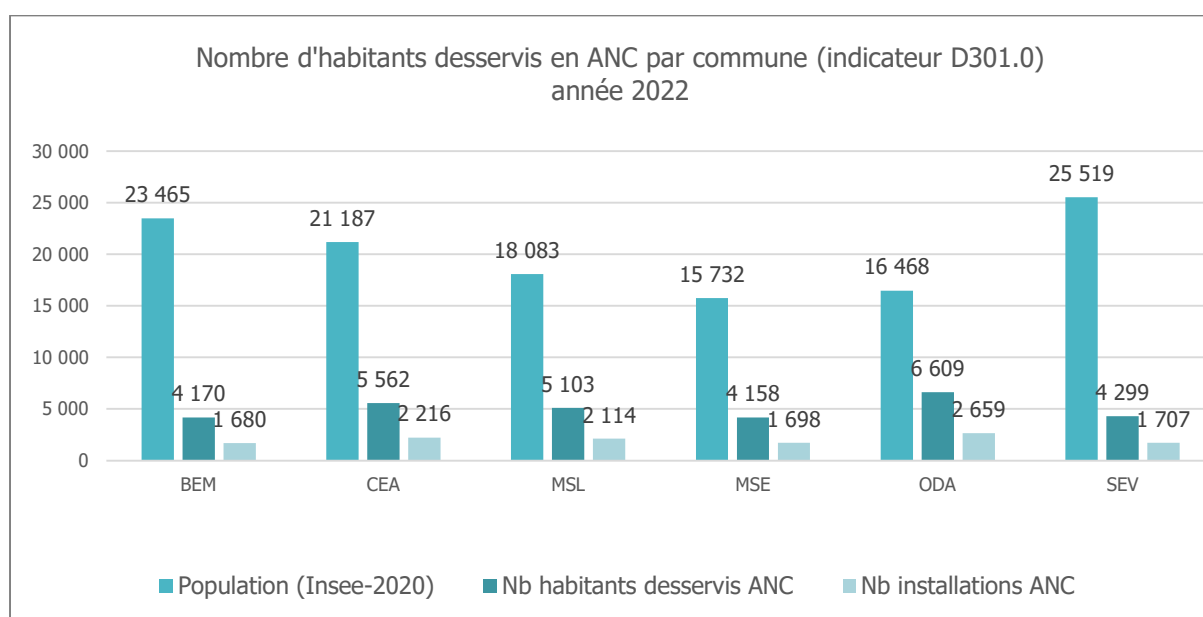


1.4. Estimation de la population desservie (*indicateurs D301.0, VP.230*)

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 29 945 habitants (*nombre d'installations x nb moyen d'occupants par foyer sur l'ensemble du territoire*), pour un nombre total d'habitants résidents sur le territoire du service de **120 454** (*source : INSEE – 2020*).

Le taux de couverture de l'assainissement non collectif couvert par le service est de 25 % au 31/12/2022.



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

2.1. Modalités de tarification (*indicateurs DC.196, DC.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 01/01/2022 sont les suivants (TTC) :

		01/01/2020	01/01/2021	01/01/2022
Contrôle des installations neuves				
	Contrôle de conception	91,00 €	92,00 €	99,00 €
	Contre étude de conception	70,00 €	71,00 €	70,00 €
	Contrôle de réalisation	151,00 €	152,00 €	160,00 €
	Contre visite de réalisation	123,00 €	124,00 €	120,00 €
Contrôle des installations existantes				
	Contrôle périodique de bon fonctionnement	122,00 €	123,00 €	135,00 €
	Contrôle diagnostic en vue d'une cession	156,00 €	157,00 €	190,00 €
	Contre visite de cession	120,00 €	121,00 €	120,00 €
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	X	99.00 €
	Contre-étude de conception	X	X	70,00 €
	Contrôle de réalisation	X	X	240.00 €
	Contrôle de transaction immobilière	X	X	270.00 €
	Contrôle périodique de bon fonctionnement	X	X	230.00 €
	Contre-visite de réalisation ou de transaction immobilière	X	X	120,00 €

Tarifs en cas de rendez-vous infructueux : 70 €

Fréquence du contrôle périodique : 6 ans.

2.2. Les Recettes facturées (*indicateur DC.197*)

En € TTC	2018	2019	2020	2021	2022
Montant facturé	151 861 €	140 287 €	99 299 € (1)	138 072 €	281 415
Montant des recettes autres que celles issues des redevances usagers (subventions)	44 483 €	10 641 €			
Produits exceptionnels			25 994 € (2)		
Total	196 344 €	150 928 €	125 293 €	138 072 €	281 415 €

(1) Dont activité réalisée fin 2019 sur les communes de CEA et MSL, avant le transfert de compétence, et facturée en 2020 : 6 325 €.

(2) Transfert de résultats excédentaires de 2019 pour MSL (24 034 €) et CEA (1 960 €).

En 2022, la recette d'activité du service a quasiment doublé :

- ✓ D'une part en raison du renforcement de l'équipe, avec l'arrivée d'agents recrutés avant l'été 2022, accompagnée d'une montée en charge progressive, ce qui a permis d'ouvrir des créneaux supplémentaires et ainsi se rapprocher de la cible d'activité projetée au BP2022, notamment pour les contrôles périodiques dont l'objectif pour la première année de lancement fixé à 1 500 a été atteint (objectif à terme de 2 000 par an).
- ✓ Augmentation des recettes également liée à l'évolution des tarifs mais dans de plus faibles proportions.

L'année 2022 représente une année stabilisée structurellement parlant, le résultat de l'année en exécution budgétaire de la section fonctionnement montre des recettes supérieures aux dépenses. En reconstituant finement les éléments, l'excédent réellement dégagé par l'année 2022 est d'environ 30 000€, contre 65 000€ affichés au compte administratif, hors report du déficit antérieur.

Avec le report de l'exercice 2021, il apparaît un déficit qui se résorbe mais qui est toujours important au regard des recettes moyennes de ce service. Celui-ci est lié à la période de structuration du service, avant et après ce transfert de compétence. Les charges de personnels pèsent sur ce budget, et bien que l'activité soit en augmentation, les années 2020 et 2021 ont enregistré une activité en volume en deçà des projections pour diverses raisons (confinement période COVID, départs ou arrêts maladie d'agents non remplacés).

Le résultat de l'année 2022 montrant des indicateurs positifs, le service a sollicité l'apurement du déficit par le budget principal, action possible dans un délai maximal de 5 ans à compter du transfert de compétence. Décision approuvée par les élus, et qui prendra effet en 2023.

Pour mémoire : En 2021 la recette a porté sur 11 mois en raison de problématiques techniques/informatiques en lien avec l'application métier. Le mois de décembre (*recette totale environ 15 000€*) a été comptabilisé en 2022. Soit une recette réelle pour l'année 2021 de 153 072€.

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 2022 : 100 (identique en 2021)**

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 31/12N,
- 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	Nombre d'installations contrôlées conformes, mises en conformité ou ne présentant pas de de risque (VP.166 + VP267)	Nombre d'installations contrôlées depuis la création du service (VP.167) (2)	Nombre d'installations 2021	Taux de conformité (1) 2021 en %	Nombre d'installations 2022	Taux de conformité (1) 2022 en %
Beaupréau-en-Mauges	444	920	1 704	25,4	1 680	26,4
Chemillé en Anjou	659	899	2 165	41,3	2 216	29,7
Mauges sur Loire	944	450	2 106	45,7	2 114	44,7
Montrevault sur Evre	414	433	1 779	37,7	1 698	24,4
Orée d'Anjou	963	680	2 727	45,0	2 659	36,2
Sèvremoine	700	832	1 703	41,5	1 707	41,0
Taux de conformité global*	4 124	4 214	12 184	40,2	12 074	34,2

(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.

4. Synthèse des données disponibles

4.1. Nombre d'installations

12 074 installations d'ANC sont recensées en 2022.

En 2018 et 2019, les données n'étaient pas exhaustives sur le périmètre de Mauges Communauté, l'agglomération n'étant pas compétente et certaines communes n'élaborant pas de RPQS.

Entité de gestion	2018	2019	2020	2021	2022
Beaupréau-en-Mauges			1 733	1 704	1 680
Chemillé-en-Anjou		2 229	2 253	2 165	2 216
Mauges-sur-Loire			2 094	2 106	2 114
Montrevault-sur-Evre	1 713	1 784	1 802	1 779	1 698
Orée-d'Anjou			2 697	2 727	2 659
Sèvremoine	1 671	1 679	1 700	1 703	1 707
TOTAL	3 384	5 692	12 279	12 184	12 074

4.2. Nombre de contrôles réalisés

2 367 contrôles ont été réalisés en 2022 (contre 1 285 en 2021 et 706 en 2020). Ils comprennent les contrôles sur les installations neuves et les contrôles sur les installations existantes. Ils 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.

En 2022, l'activité en volume a quasiment doublé. Le service a poursuivi sa restructuration et l'équipe s'est renforcée avec l'arrivée d'agents recrutés avant l'été. La montée en charge progressive de l'équipe a permis d'ouvrir des créneaux supplémentaires et ainsi se rapprocher de la cible d'activité projetée au BP2022, notamment pour les contrôles périodiques dont l'objectif fixé à 1 500 a été atteint.

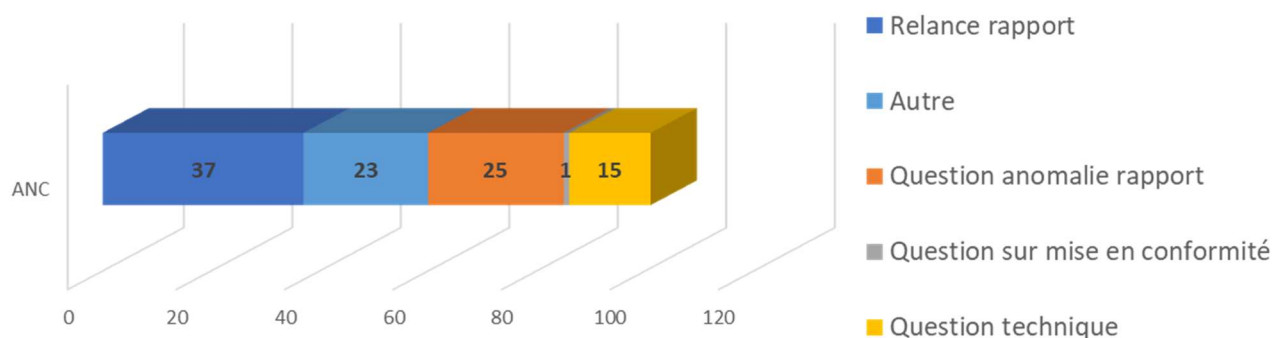
Les « refus » ainsi que les « inhabités » (33 en 2022) sont comptabilisés dans le total puisqu'ils ont généré des moyens humains et financiers (temps administratif de planification du RDV, travail de préparation terrain, déplacements, ...) et des recettes (refus).

A noter pour les refus : des pénalités sont facturées à l'habitant ayant refusé un contrôle (2022 : doublement du prix du contrôle, 2023 : quadruplement). Pour information en 2022, 12 habitants ont refusé le contrôle périodique, un courrier en RAR leur a été adressé les informant de la facturation de cette pénalité (2x135€).

Activité année 2022								
Entité de gestion	Conception	Réalisation	Vente	Contre-visite Vente	Contre-visite travaux	Contre-étude	Contrôle périodiques	TOTAL
Beaupréau-en-Mauges	30	26	32	1	1	1	638	729
Chemillé-en-Anjou	43	38	53	2	2	4	468	610
Mauges-sur-Loire	45	36	50	1	4	2	0	138
Montrevault-sur-Evre	31	24	43	2	0	1	79	180
Orée-d'Anjou	66	61	76	0	6	5	26	240
Sèvremoine	40	30	34	2	1	6	357	470
TOTAL	255	215	288	8	14	19	1 568	2 367

4.3. Réclamations et/ou demandes reçues et traitées

101 demandes/insatisfactions ont été reçues en 2022, et réparties comme suit :



Non pris en compte dans ces données : les appels téléphoniques émis vers l'accueil du service et traités lors de l'échange téléphonique :

- Modalités de réalisation d'un contrôle (accès à l'eau, l'électricité, aux ouvrages, ...),
- Prix du contrôle.