

rapport annuel  
sur le prix et la qualité  
du service public  
d'assainissement non collectif  
2010



Communauté de Communes du Sud-Est du Pays Manceau  
Brette-les-Pins Challes Changé Parigné-l'Évêque Saint-Mars-d'Outille

**L'article L 2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales stipule que le Président de l'établissement public de coopération intercommunale doit présenter à l'assemblée délibérative un rapport annuel sur la qualité et le prix du service public d'élimination des déchets.**

**Le décret d'application n° 2000-404 du 11 mai 2000 précise que ce rapport doit être présenté à l'assemblée délibérative dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice.**

## 5 introduction

5 *délégation de service*

## 6 indicateurs techniques

6 *le contrôle du neuf*

8 *le contrôle de l'existant*

10 *le service d'entretien*

## 11 indicateurs financiers

11 *tarifs et produits*

12 *bilan annuel*

## 13 qualité de service

AVEC CE TAG RETROUVEZ  
CE RAPPORT SUR  
VOTRE SMARTPHONE





La Communauté de communes du Sud Est Du Pays Mancaeu a confié à SAUR le soin d'assurer la gestion du service d'Assainissement non collectif.

Le périmètre de la délégation, constitué de cinq communes, comporte environ 2 850 installations d'assainissement non collectif.

La gestion du service d'assainissement non collectif inclut le contrôle technique des installations existantes, réhabilitées et à construire, ainsi que les relations avec les usagers du service.

### INSTALLATIONS NEUVES

Le contrôle des installations neuves ou réhabilitées est composé de deux étapes :

■ Le contrôle de conception : un avis technique est émis sur le projet suite à la réception d'une étude de filière. Ce contrôle consiste à vérifier la cohérence entre les éléments fournis dans l'étude de filière (sol adapté, prise en compte des contraintes parcellaires...) et la filière proposée.

■ Le contrôle de réalisation : ce contrôle consiste à vérifier que les travaux ont été fait conformément au projet validé. La visite est faite en tranchées ouvertes. Un avis technique est émis sur la bonne exécution des travaux. C'est également l'occasion de conseiller l'utilisateur sur l'entretien de la filière.

### INSTALLATIONS EXISTANTES

Le diagnostic consiste en une visite du dispositif d'assainissement pour rendre compte de l'entretien de la filière et de son impact vis-à-vis de la salubrité publique et de la qualité des eaux superficielles et souterraines.

Ce contrôle a pour objectifs de définir les priorités d'intervention et d'identifier les « points particuliers » liés à des rejets d'effluents non traités dans des milieux récepteurs sensibles. Il est l'occasion de conseiller et de sensibiliser les usagers sur l'importance de l'entretien régulier de leur filière (vidange) et des éventuels aménagements à apporter.

### BON FONCTIONNEMENT

Le contrôle de bon fonctionnement consiste à vérifier l'entretien et le bon fonctionnement d'un dispositif d'assainissement. Il est effectué sur les installations mises en place après 2003. Il est l'occasion de conseiller et de sensibiliser les usagers sur l'importance de l'entretien régulier de leur filière (vidange) et des éventuels aménagements à apporter.

De plus, un contrôle de bon fonctionnement est effectué sur environ 770 installations situées à Changé. En effet, ces installations ont déjà fait l'objet d'un diagnostic. Les fiches seront saisies afin de compléter la base de données.

De plus, SAUR propose à l'utilisateur de façon optionnelle la souscription d'un contrat d'entretien. Ce contrat d'entretien comporte une visite annuelle avec mesure du voile de boues et nettoyage de l'installation. De plus, une vidange est inclus dans cette prestation.

Un service de vidange est également proposé par SAUR.

## CONTRÔLE DE CONCEPTION

■ Les causes les plus courantes qui entraînent un avis favorable sous réserves :

- S'assurer qu'il n'y a pas de puits à moins de 35 mètres du système de traitement sur une parcelle voisine.
- S'assurer que les pentes respectent bien le DTU 64.1
- Obtenir une autorisation de rejet si nécessaire.

Lorsqu'un avis favorable sous réserves est émis sur le projet, le rapport de conception est envoyé au pétitionnaire pour qu'il puisse lever les réserves. En effet, SAUR n'a pas toutes les informations pour délivrer un avis favorable.

■ Les causes les plus courantes qui entraînent un avis défavorable :

- Pas de test de perméabilité (tranchées d'épandage).
- Problème de dimensionnement (le dimensionnement préconisé ne correspond pas à la capacité d'accueil de l'habitation).
- Mise en place de filières non réglementaires.

Lorsqu'un avis défavorable est émis sur le projet, un complément d'information est nécessaire avant de débiter les travaux. Soit SAUR contacte directement le bureau d'études pour avoir les informations complémentaires soit le rapport de conception est envoyé au pétitionnaire pour qu'il se rapproche de son bureau d'études.

## CONTRÔLE DE RÉALISATION

■ Les causes les plus courantes qui entraînent un avis favorable sous réserves :

- Une ventilation primaire mal conçue.
- Décaisser le terrain pour ne pas avoir plus de 30 cm de

terre végétale.

- Une ventilation secondaire non terminée car les murs ne sont pas montés.

Une contre visite s'avère nécessaire pour obtenir un avis favorable sur les travaux réalisés. Cependant, les réserves pourront être levées lors du contrôle périodique de bon fonctionnement.

■ Les causes les plus courantes qui entraînent un avis défavorable :

- Des travaux qui ne sont pas faits avec les bons matériaux.
- Des travaux réalisés qui ne correspondent pas au projet validé.

Une contre visite est obligatoire car les travaux ne respectent pas, soit le projet validé soit la réglementation en vigueur.

Il peut arriver que lorsqu'un avis défavorable est émis, soit pour la conception soit lors du contrôle de réalisation, le pétitionnaire ne fasse pas le nécessaire pour avoir un avis favorable. Il est pourtant indiqué dans les différents rapports les causes de l'avis défavorable.

Les conséquences pour le propriétaire de l'installation sont :

- De posséder une installation d'assainissement non conforme .
- Une dégradation de l'installation possible en fonction des éléments manquants.
- En cas de cession immobilière de ne pas avoir de certificat de conformité et d'obliger le futur acquéreur à mettre en conformité dans l'année.

Communes	BRETTE LES PINS	CHALLES	CHANGE	PARIGNE L'EVEQUE	ST MARS D'OUTILLE	Total
Nombre de conception 2007	2	2	3	8	6	21
Nombre de réalisation 2007	0	0	6	8	3	17
Contrôles de conception 2008	1	3	13	26	14	59 dont 6 contre études
Contrôles de réalisation 2008	1	1	10	15	7	34
Nombre de conception 2009	1	3	14	12	12	42 dont 3 contre études
Nombre de réalisation 2009	1	2	9	12	11	35 dont 5 contre visites
Nombre de conception 2010	0	6	15	19	12	52 dont 1 contre étude
Nombre de réalisation 2010	0	3	4	13	9	29 dont 2 contre visites

Type de traitement	Tranchées d'épandage	Lit d'épandage	Filtre à sable vertical drainé	Filtre à sable vertical non drainé	Terre d'infiltration	Filières non réglementaires	Autres filières réglementaires (microstation, massif à Zéolithe...)
Nombre d'installation 2007	9	1	5	1	1	0	0
Nombre d'installation 2008	14	16	11	1	11	0	0
Nombre d'installation 2009	23	6	8	1	3	1	0
Nombre d'installation 2010	16	11	16	1	4	2	2
Total	62	34	40	4	19	3	2

Voici la répartition des avis émis en fonction du type de contrôle :

Avis	Favorable	Favorable sous réserves	Défavorable
Conception 2007	3	14	4
Conception 2008	3	49	7
Conception 2009	1	37	4
Conception 2010	1	43	8
<b>Sous total conception</b>	<b>8</b>	<b>143</b>	<b>23</b>
Réalisation 2007	13	4	0
Réalisation 2008	14	10	10
Réalisation 2009	23	6	6
Réalisation 2010	17	6	6
<b>Sous total réalisation</b>	<b>67</b>	<b>26</b>	<b>22</b>

### DÉROULEMENT

#### ■ AVIS DE PASSAGE

Le particulier reçoit un avis de passage lui proposant une date et un créneau horaire pour la visite de son installation. Il est invité à rappeler s'il ne peut se rendre disponible à la date indiquée afin de prendre un nouveau rendez vous. Cet avis de passage est envoyé une semaine à quinze jours avant la visite.

#### ■ DEROULEMENT D'UNE VISITE

Le technicien SAUR se présente et recueille toutes les informations relatives à l'installation. Les ouvrages rendus accessibles sont ouverts (fosse, bac à graisse, regards...). Le fonctionnement de l'installation sera évalué en fonction de l'état de ces différents ouvrages. Les exutoires (fossé, mare...) sont également observés. En fin de visite, les conclusions sont présentées au par-

ticulier. C'est l'occasion pour le technicien de conseiller sur les éventuels aménagements nécessaires et de rappeler l'entretien régulier que nécessite l'installation pour son bon fonctionnement. Une fiche, rappelant les conclusions de la visite, signée par le technicien et le particulier lui est remis.

#### ■ LISTE DES ABSENTS - REFUS

Si personne n'est présent dans l'habitation lors du passage du technicien, celui-ci laisse dans la boîte à lettre un avis d'absence. Cet avis indique l'heure et la date du passage ainsi que les coordonnées l'invitant à reprendre rendez-vous. Concernant les personnes qui refusent la visite, la collectivité a été mise au courant, lors de points d'avancement. Ces personnes ont fait l'objet de relances ultérieures par nos services puis par la collectivité.

### INSTALLATIONS CONTRÔLÉES

COMMUNES	BRETTE LES PINS	CHALLES	PARIGNE L'EVEQUE	ST MARS D'OUTILLE	CHANGE	total
Installations listing	189	315	921	656	863	2944
Diagnostic à réaliser	188	294	794	465	93	1827
Diagnostic à réaliser corrigé	171	237	629	352	503	1 892
Bon fonctionnement à réaliser	0	0	0	0	770	770
Nombre d'avis de passage envoyés	124	195	625	312	178	1434
visites effectuées 2008	49	66	293	99	0	507
visites effectuées 2009	18	23	114	74	112 dont 103 BF	341
visites effectuées 2010	36	73	114	87	19	329
% visites	55	55	65	56	15	45
Refus depuis 2007	10	13	51	27	23	124
Absents depuis 2007	15	27	12	33	39	126
Erreur listing depuis 2007	18	78	292	304	360	1 052

*NB : Le nombre d'avis de passage envoyés n'est pas représentatif du nombre de visites réalisées. Plusieurs raisons peuvent expliquer l'écart : - Plusieurs avis de passage pour une visite.*

*- Avis de passage expédiés à des adresses où il n'existe pas d'ANC suite à des erreurs de listing.*

*- Changement de coordonnées du propriétaire.*

## RÉSULTATS DES CONTRÔLES

Les contrôles de bon fonctionnement effectués depuis 2007 permettent de mettre en évidence les résultats suivants :

■ « NA.1 » (Priorité de réhabilitation urgente) : Filière présentant un rejet non traité d'eaux vannes en milieu superficiel ou souterrain.

■ « NA.2 » (Priorité de réhabilitation à programmer) : Filière présentant un rejet non traité d'eaux ménagères en milieu superficiel ou souterrain.

■ « A » : dispositifs à fonctionnement Acceptable (dans la configuration actuelle : occupants, état des équipements) au regard des exigences de la santé publique, mais insuffisant : avis réservé sur la Pérennité.

■ « BF » : dispositifs en bon état de fonctionnement.

Années des visites	Dispositifs nécessitant une intervention			Dispositifs acceptables
	NA1	NA2	A	BF
2008	284	45	140	38
2009	90	71	165	15
2010	174	24	107	24
<b>Total</b>	<b>548 soit 46%</b>	<b>140 soit 12%</b>	<b>412 soit 35%</b>	<b>77 soit 7%</b>

## ZONES SENSIBLES

Communes	Périmètre de captage en eau potable	Zone de baignade	Zone inondable	Zone de concentration de pollution	Habitations concernées	Habitations visitées en 2008	Habitations visitées en 2009	Habitations visitées en 2010
BRETTE LES PINS	1 périmètre	N	N	N	3	1 BF	0	
CHALLES	N	N	N	N	0	0	0	
CHANGE	N	N	N	N	0	0	0	
PARIGNE L'EVEQUE	2 captages	OUI	N	N	3 à proximité du captage Bel Air Aucune concernée par la zone de baignade	0	3 NA1	0
ST MARS D'OUTILLE	2 périmètres	N	N	N	13 situées dans le périmètre de "La Lande du Rhonne" Aucune située dans le périmètre "La Brosse"	3 NA1 1 NA2 1A	1 NA1 1A	2A

## CONTRATS SPANCONFORT

COMMUNE	NOMBRE DE CONTRATS 2008	NOMBRE DE CONTRATS 2009	NOMBRE DE CONTRATS 2010
Brette les Pins	1	0	0
Challes	2	0	0
Parigné l'Evêque	23	1	0
Changé	0	1	0
total	26	2	0

## VIDANGES EFFECTUÉES

Volume	Nombre de vidanges															Lieu de dépotage
	Brette les Pins			Challes			Changé			Parigné l'Evêque			Saint Mars d'Outillé			
Année	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	
6 m <sup>3</sup>											1					Station d'épuration du Mans
5 m <sup>3</sup>				1												Station d'épuration du Mans
4 m <sup>3</sup>					1											Station d'épuration du Mans
3 m <sup>3</sup>	1				5	2			2		1	1	4	3	1	Station d'épuration du Mans
2 m <sup>3</sup>				1		1	1			1						Station d'épuration du Mans
1 m <sup>3</sup>					1								1			Station d'épuration du Mans

## TARIFS

Les tarifs appliqués en 2010 étaient les suivants :

- Contrôle de conception : 39.39 euros HT
- Contrôle de réalisation : 73.15 euros HT
- Contrat d'entretien : 75.97 euros HT par an
- Vidange programmée : 95.67 euros HT
- Vidange urgente : 174.36 euros HT
- Diagnostic d'une installation : 56.29 euros HT

prix défini suivant une règle de prorata :

$(661 \times 54.50 + 425 \times 56.40 + 425 \times 58.08 + 208 \times 58.15) / 1719$

- Contrôle périodique de bon fonctionnement 2010 : 42.13 euros HT.
- Contrôle périodique de bon fonctionnement 2009 : 42.09 euros HT.

## PRODUITS

Désignation des opérations	Nombre de contrôles	Montant Part SAUR (euros HT)
<b>2010</b>		
Contrôles de conception	52	2 048,28
Contrôles de réalisation	29	2 121,35
Contrôle de l'existant	310 diagnostics	17 449,9
Contrôle fonctionnement change <b>Bon</b>	19	800,47
Vidange Urgente	5	871,80
<b>Régularisation 2009</b>		
produit Ctrl de l'existant		- 15 834
Diagnostic	238	13397,02
Contrôle fonctionnement change <b>bon</b>	103	4335,27
<b>TOTAL régularisation 2009 et 2010</b>		
Total rémunération		<b>24 318,29€</b>
Total produit accessoire		<b>871,80€</b>
<b>Total produit 25 190,09€</b>		

### COMPTE ANNUEL DÉTAILLÉ

Années	Euros 2008	Euros 2009	Euros 2010
Rémunération perçue par le Fermier auprès des abonnées au titre de la gestion de l'ANC	31600	20048	24 318,29
Recettes accessoires de l'exploitation résultant des contrats d'entretien passés avec les usagers	577	0	871,80
<b>Dépenses directes d'exploitation propres au service :</b>	<b>35174</b>	<b>26729</b>	<b>34 059</b>
Dépenses de fonctionnement courant constatées aux autres niveaux d'organisation de l'entreprise du fermier et les parts de ces dépenses imputées au service	0	0	0
Charges calculées correspondant à l'amortissement des investissements	100	92	94
Redevances versées à la Collectivités	0	0	0
Non-valeurs sur l'exercice considéré	0	0	0
Charges financières	92	65	453
Personnel et charges sociales	27204	19171	24849
Consommables	229	90	1001
Amortissement de matériel	0	0	0
Analyses	3	0	0
Sous-traitance, matières et fournitures	1984	2597	1163
Transports et déplacement	98	2002	4288
Frais de facturation	4838	2545	0
Poste et télécommunication	718	167	179
Autres dépenses de fonctionnement	0	0	2032
<b>Autres dépenses :</b>			<b>2550</b>
Frais de siège et frais généraux	4000	1130	2032
Impôts et taxes	113	83	88
Locaux et assurances	541	339	430
<b>Dépenses totales :</b>	<b>39828</b>	<b>28281</b>	<b>36 609</b>

*NB : Certains diagnostics réalisés en 2009 et non facturés ont été introduit dans le produit 2009 sur la base de la redevance de cette même année.  
Le montant correspondant a été retiré et a été ajouté le produit issu de ces diagnostics facturés au tarif nouvellement défini ci-dessus.*

Le bilan financier reprend des éléments de 2009 pour deux raisons : il s'est glissé une erreur sur le nombre de diagnostics effectués, et le prix appliqué sur les diagnostics a été redéfini en raison du non respect de la planification annoncée en 2007 (1<sup>ère</sup> année : 661 diagnostics (54,50€ht) / 2<sup>nde</sup> année : 425 diagnostics (56,40€ht) / 3<sup>ème</sup> année : 425 diagnostics (58,08€ht) / 4<sup>ème</sup> Année : 208 diagnostics (58,15€ht)). Le prix défini de 56,29€ht dont le calcul est rappelé ci-dessus a été établi par rapport à la planification au départ du contrat.

## CONTRÔLE DE CONCEPTION

Un avis technique est donné dans un délai de quinze jours après réception de l'étude de filière. Il a été constaté quelques retards dans la transmission des dossiers pour l'exercice 2010.

Lorsque l'avis est favorable ou favorable sous réserves, le contrôle de conception est envoyé à la Communauté de communes pour validation. Lorsque l'avis est défavorable, nous contactons le bureau d'étude afin d'avoir des compléments d'informations. Nous contactons également le pétitionnaire (lorsque cela est possible) pour l'informer que son dossier n'est pas complet et qu'il faut qu'il se rapproche de son bureau d'études. Si les compléments ne nous sont pas envoyés rapidement, le contrôle de conception est transmis à la collectivité avec un avis défavorable.

Le Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable et de la Mer, a publié au journal officiel les nouveaux dispositifs agréés pour le traitement des eaux usées domestiques recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1.2 Kg/jour de DBO5.

22 dispositifs préfabriqués ont reçus l'agrément pour l'année 2010.

Le site Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable et de la Mer met à jour régulièrement les nouveaux dispositifs ayant reçu l'agrément sur le site suivant :

[www.assainissement-non-collectif.developpement-durable.gouv.fr](http://www.assainissement-non-collectif.developpement-durable.gouv.fr)

Nous constatons une recrudescence d'usagers souhaitant installer un dispositif préfabriqué. Nous avons très régulièrement des usagers souhaitant avoir notre avis.

Nous informons l'usager que le dispositif préfabriqué doit être déterminé lorsque nous recevons l'étude de filière. Dans le cas où le choix du matériel n'est pas défini, nous contactons le pétitionnaire (lorsque cela est possible) et nous conservons l'étude dans l'attente du choix

du matériel. Un avis défavorable est émis sur la conception lorsque le choix du matériel ne nous est pas parvenu. En effet, nous devons vérifier la cohérence du matériel choisi avec l'agrément du matériel correspondant paru au Journal Officiel. Aussi nous devons connaître le matériel à vérifier lors du contrôle de réalisation.

Un usager a souhaité installer un dispositif préfabriqué non agréé, un avis défavorable a été émis.

Un contrôle de conception a été réalisé pour une installation de 60 EH. (MT Packaging) à Parigné-l'Évêque. Plusieurs échanges ont été nécessaires avec le cabinet d'ingénierie afin de valider le projet.

Nous avons contacté à plusieurs reprises le bureau d'étude SERPA, celui-ci nous donne peu de satisfaction sur la réalisation des études de filières.

Un avis défavorable puis favorable sous réserves sur la contre étude a été émis pour des études de filières de la SERPA (dossier CAZEAUD). Dans ces études, il n'était pas indiqué que les parcelles étudiées étaient destinées à un usage d'aire d'accueil des gens du voyage. Une mauvaise indication du bureau d'études est à l'origine d'un éventuel sous dimensionnement pour ces filières.

Courant l'année 2010, suite à une modification de l'organisation de notre service, nous avons eu du retard dans l'instruction des études de filière (22 études ont été instruites en retard avec en moyenne 5 jours de dépassements)

## CONTRÔLE DE RÉALISATION

La visite pour le contrôle de réalisation doit être réalisée dans un délai de 5 jours suivant la demande de contrôle. Suite à cette visite, un avis technique doit être donné.

Aucun retard n'est à signaler pour le contrôle de bonne exécution des travaux.

Lorsque l'avis est favorable, le pétitionnaire obtient un certificat de conformité.

Cette visite est aussi l'occasion de conseiller le pétitionnaire sur l'entretien de l'installation et de lui rappeler que les regards doivent rester accessibles.

Lorsque l'avis est défavorable, une seconde visite est nécessaire. Les travaux n'ont pas été faits selon la réglementation en vigueur ou ne correspondent pas au projet validé. Le technicien indique quelles sont les améliorations à apporter à l'installation pour qu'elle puisse être conforme. En général, les visites ont lieu deux jours après l'appel de l'entrepreneur qui réalise les travaux ou du particulier.

Il n'y a eu aucun cas particulier lors des contrôles de réalisation qui ont eu lieu en 2010.

## CONTRÔLE DE L'EXISTANT

Le particulier reçoit un avis de passage lui proposant une date et un créneau horaire pour la visite de son installation. Il est invité à rappeler s'il ne peut se rendre disponible à la date indiquée afin de prendre un nouveau rendez vous. Cet avis de passage est envoyé une semaine à quinze jours avant la visite.

Le technicien SAUR se présente et recueille toutes les informations relatives à l'installation. Les ouvrages rendus accessibles sont ouverts (fosse, bac à graisse, regards...). Le fonctionnement de l'installation sera évalué en fonction de l'état de ces différents ouvrages. Les exutoires (fossé, mare...) sont également observés. Le résultat du sondage à la tarière permet d'apprécier la texture

du sol en place. Il apporte des éléments de réponse notamment en cas de dysfonctionnement de la filière en place ou permet d'attirer l'attention sur une éventuelle contrainte pour la mise en place d'un assainissement.

En fin de visite, les conclusions sont présentées au particulier. C'est l'occasion pour le technicien de conseiller sur les éventuels aménagements nécessaires et de rappeler l'entretien régulier que nécessite l'installation pour son bon fonctionnement. Une fiche, rappelant les conclusions de la visite, signée par le technicien et le particulier lui est remis.

Plusieurs usagers nous ont contactés pour avoir un diagnostic rapidement afin de connaître l'état de leur équipement soit dans le cadre de transaction immobilière soit pour établir la nécessité ou non de réaliser des travaux.

Courant 2010, nous avons été confrontés à différents problèmes :

- Beaucoup d'absentéisme et de refus de client.
  - Beaucoup de retours de courriers « N'habite pas à l'adresse indiquée ».
  - Quelques loupés de la part de nos techniciens (rendez vous non assuré, manque de disponibilité....). Nous avons recruté quatre techniciens supplémentaires pour pouvoir finir la mission dans les délais.
- A la fin de l'année 2010, il a été décidé avec la communauté de communes, d'effectuer une ultime relance. Les usagers absents et ayant refusé le contrôle, ont reçu un courrier rappelant la réglementation et leurs obligations. Cette relance s'est déroulée entre décembre 2010 et le premier trimestre 2011.

## SERVICE D'ENTRETIEN

Lors de l'année 2010, pas de problème particulier en ce qui concerne le service d'entretien. Une personne nous a contactés à plusieurs reprises pour porter réclamation sur le délai d'intervention, trop long, pour une vidange de son installation. Nous lui avons répondu que le délai d'intervention dépendait du nombre de personnes qui nous contactent pour obtenir un rendez-vous pour une vidange, le délai moyen d'intervention varie de 3 à 15 jours.

année	Taux de réclamations	Délai moyen de traitement	Taux de respect de prévenance et d'intervention	Délai moyen de traitement des sollicitations du MO
2007	0	0	0	
2008	3.8	1.5	0.04	0.26
2009	2.7	2.1	0.12	0.43
2010	26.81	7.15	2.58	1.18

### ■ TAUX DE RECLAMATIONS

- Définition : Nombre de réclamations reçues par écrit x 1000 / nombre d'abonnés

- Unité : nombre pour 1000 abonnés

### ■ DELAI MOYEN DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

- Définition : Cumul des délais séparant la réception d'une réclamation, de l'envoi d'une réponse au client / nombre de réclamation

- Unité : Nombre de jours par réclamation.

### ■ TAUX DE RESPECT DES DELAIS DE PREVENANCE ET D'INTERVENTION

- Définition : Nombre total de jours d'écart entre le délai de prise de contact et le délai maximum d'intervention par rapport aux délais minimums de prévenance et aux délais maximum d'interventions stipulés pour les différentes interventions chez l'usager / nombre d'interventions

- Unité : Nombre de jours par intervention.

### ■ DELAIS MOYEN DE TRAITEMENT DES SOLLICITATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE OU DES ORGANISMES DE CONTROLE HABILITES

- Définition : Cumul des délais séparant la réception d'une sollicitation, de son traitement / nombre de sollicitations

- Unité : nombre de jours par sollicitation.

Communauté de Communes du Sud-Est du Pays Manceau  
rue des Écoles - BP 15  
72250 Parigné-l'Évêque  
tél : 02-43-40-09-98 / fax : 02-43-40-18-76  
courriel : communaute.communes@sudestmanceau.com

<http://www.cc-sudestmanceau.fr>

Rapport annuel édité par la Communauté de Communes du Sud-Est du Pays Manceau  
Directeur de la publication : René Logereau  
Rédaction : Société SAUR

Maquette et mise en page : Jean-Christophe Jouanneau

Photos - Illustrations : Communauté de Communes, PhotoXpress

Impression : Numeriscann, Saint-Pavace - Tirage : 100 exemplaires.

Imprimé avec des encres végétales et sur papier écologique issu de la gestion durable de la forêt (PEFC).