

ACCORD-CADRE MULTI-ATTRIBUTAIRE PASSE EN APPEL D'OFFRES OUVERT

**Cahier des clauses techniques particulières
commun à l'accord-cadre aux marchés
subséquents : CCTP**

**Acheminement et fourniture de gaz naturel
Et services associés sur le périmètre des
départements de Côte d'Or, Nièvre, Saône et
Loire et Yonne**

Accord-cadre n°2016-10

SOMMAIRE

ARTICLE 1	OBJET	4
ARTICLE 2	FORME DU CONTRAT	4
ARTICLE 3	DOCUMENTS CONTRACTUELS	4
ARTICLE 4	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	4
4.1.	LIEUX DE FOURNITURE DU GAZ NATUREL.....	4
4.2.	CONTINUITÉ DE SERVICE.....	4
4.3.	OPÉRATIONS PRÉALABLES À L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	4
4.4.	RATTACHEMENT D'UN POINT DE LIVRAISON.....	5
4.5.	DÉTACHEMENT D'UN POINT DE LIVRAISON	6
4.6.	CAS DES MULTI-PCE.....	6
4.7.	ACTUALISATION DU PÉRIMÈTRE.....	6
ARTICLE 5	SERVICES LIES A LA FOURNITURE ET A L'ACHEMINEMENT DE GAZ NATUREL.....	7
5.1.	FACTURATION	7
5.2.	GESTION DE L'ÉNERGIE ET DES DONNÉES.....	9
ARTICLE 6	RELATION CLIENTELE	11
6.1.	RELATION CLIENTÈLE/RÈGLEMENT DES LITIGES	11
6.2.	RÉUNION BILAN	12
ARTICLE 7	PRESTATIONS SPECIFIEES AU CATALOGUE DES PRESTATIONS DU GRD.....	12
ARTICLE 8	PROPOSITION D'OPTIMISATION TARIFAIRE SELON LES TARIFS PUBLICS DE DISTRIBUTION	12
ARTICLE 9	DELAI D'EXECUTION DES PRESTATIONS	13
ARTICLE 10	LISTE DES ANNEXES AU PRESENT CCTP.....	13

Préambule

Depuis le 1^{er} juillet 2007, et conformément aux articles L. 441-1 et suivants du Code de l'énergie, le marché du gaz naturel est ouvert à la concurrence pour tous les consommateurs.

Les personnes publiques et notamment les collectivités territoriales et leurs établissements publics qui souhaitent bénéficier du tarif du marché et qui doivent s'y soumettre pour les nouveaux points de livraison (PDL), doivent, pour leurs besoins propres en énergie, recourir aux procédures prévues par le décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics pour la sélection de leurs prestataires.

De même, les établissements privés peuvent mettre en concurrence les différents prestataires pour leurs besoins propres en énergie.

La mutualisation de l'achat peut permettre d'effectuer plus efficacement les opérations de mise en concurrence et incidemment d'obtenir des meilleurs prix.

Dans ce contexte, le syndicat intercommunal d'énergie, d'équipement et d'environnement de la Nièvre (SIEEEN) coordonne un groupement de commandes constitué sur le fondement de l'article 28 de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics. Ce groupement vise à répondre aux besoins récurrents de ses membres en matière de :

- fourniture et acheminement d'énergies (électricité, gaz naturel) ;
- services associés.

Le SIEEEN en tant que coordonnateur du groupement et dans le respect des règles fixées par l'ordonnance susvisée, est en charge de :

- l'organisation des opérations de sélection d'un ou plusieurs cocontractants en vue de la satisfaction des besoins des membres du groupement ;
- la signature et la notification des marchés subséquents et de l'accord-cadre qu'il passe, chaque membre du groupement s'assurant de la bonne exécution des marchés le concernant. (cf. acte constitutif du groupement de commandes).

Article 1 Objet

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les termes et les conditions de l'acheminement et la fourniture de gaz naturel et des services associés pour l'alimentation des points de livraison des membres du groupement, en application d'un accord-cadre alloti et de marchés subséquents passés sur la base de cet accord-cadre.

Article 2 Forme du contrat

L'ensemble contractuel se compose d'un accord-cadre de fournitures courantes et de services, conclu conformément aux articles 78 à 80 du décret n°2016-360 relatif aux marchés publics, divisé en 2 lots conformément à l'article 5 du CCAP.

- LOT n°1 : Les Points de livraison (PDL) compris dans les tranches tarifaires de distribution TD1 et TD2.
- LOT n°2 : Les Points de livraison (PDL) compris dans la tranche tarifaire de distribution TD3.

Article 3 Documents contractuels

Le présent CCTP s'insère dans un ensemble contractuel composé des documents dont la liste figure à l'article 3 du Règlement de Consultation.

Le titulaire du marché subséquent exécute l'ensemble de ses prestations conformément aux dispositions du présent CCTP et des autres pièces constituant cet ensemble contractuel.

Article 4 Modalités d'exécution des prestations

4.1. Lieux de fourniture du gaz naturel

Les lieux de fourniture de gaz naturel sont les points de livraison des membres du groupement de commandes.

4.2. Continuité de service

Le titulaire de chaque marché subséquent devra prendre toutes les dispositions utiles afin d'assurer la continuité de l'adduction en gaz naturel des sites vis-à-vis du Gestionnaire du réseau de distribution du gaz naturel dans le respect des conditions particulières prévues par le GRD précisées dans le Catalogue des prestations du GRD en vigueur, et notamment la signature des Contrats d'Acheminement.

Conformément au catalogue des prestations du GRD, le titulaire est tenu de demander au GRD le rattachement du point de livraison à son contrat d'acheminement dans un délai d'au moins 10 jours calendaires avant la date d'effet souhaitée.

De manière générale, le titulaire du marché subséquent fait son affaire de toutes les formalités administratives liées à la transition depuis le précédent fournisseur.

4.3. Opérations préalables à l'exécution des prestations

A compter de la notification du marché subséquent, le titulaire de ce marché procède à l'ensemble des démarches auprès des membres et du GRD concerné afin de respecter la date de début de fourniture du gaz qui est, pour une partie des PCE figurant au bordereau des PCE annexé au CCTP, le 01/01/2017.

Pour chaque membre du groupement, le titulaire établit un « fichier périmètre » reprenant la liste et les caractéristiques des points de livraison du membre (PCE, dénomination, adresse, profil, etc.). Le

titulaire précise dans son mémoire technique le format sous lequel est généré le « fichier périmètre ».

Dans les 30 jours calendaires suivants la notification du marché subséquent, le membre est sollicité par le titulaire et dispose d'un délai de 30 jours calendaires pour compléter le fichier périmètre avec les éléments suivants :

- les regroupements de points de livraison au titre de la facture groupée en application de l'article 5.1.2. du présent CCTP ;
- la fréquence de facturation des points de livraison à relevé semestriel (article 5.1.4. du présent CCTP) ainsi que, selon les engagements décrits dans le mémoire technique du titulaire, les modalités de détermination et de transmission des index de départ ;
- les modalités de transmission des factures en application de l'article 5.1.5 du présent CCTP ;
- les modalités de règlement ;
- la demande du membre s'agissant de la transmission des données de facturation au format numérique (article 5.2.2. du présent CCTP) ;
- la validation des dates de rattachement mentionnées au bordereau des points de livraison annexé à l'acte d'engagement de l'accord-cadre, selon la méthodologie exposée dans le mémoire technique du titulaire.

En l'absence de réponse du membre au titulaire, dans le délai les 30 jours calendaires, concernant les éléments mentionnés ci-avant :

- les regroupements de points de livraison au titre de la facture groupée en application de l'article 5.1.2. du présent CCTP est celui indiqué dans la colonne « regroupement de contrats » de l'Annexe 4 du présent CCTP « Bordereau des PCE » ;
- la facturation des points de livraison :
 - o à relève semestriel est bimestrielle ;
 - o à relève mensuelle est mensuelle
- Les factures sont transmises en un exemplaire papier ;
- le règlement sera opéré par virement;
- les dates de rattachement sont celles mentionnées dans la colonne « Date d'entrée décalée dans le marché » de l'Annexe 4 du présent CCTP « Bordereau des PCE ».

4.4. Rattachement d'un point de livraison

A la demande d'un membre, un PCE peut être rattaché en cours d'exécution aux conditions du marché. Son rattachement s'opère selon les modalités détaillées ci-dessous et selon la méthodologie exposée par le titulaire du marché subséquent dans son mémoire technique sans que cela ne puisse bouleverser l'économie générale du marché subséquent, et selon le délai indiqué par le titulaire dans l'annexe 5 du CCTP.

Le titulaire peut refuser d'intégrer un PCE dont la date de rattachement souhaité par le membre serait postérieure au 01/12/2018 (dernier mois d'exécution du présent marché pour tenir compte des délais de bascule du PCE auprès du GRD).

4.4.1. *Mentionné dans le bordereau des PCE*

La notification du marché subséquent vaut ordre de service de rattachement de tous les Points de Livraison dont la date d'entrée figurant dans le bordereau des PCE est mentionnée « Début exécution » soit le 01/01/2017.

Pour tous les autres cas (PCE mentionnés avec une date d'entrée différente de « Début exécution »), les dates sont arrêtées lors des opérations préalables à la bascule comme définies à l'article 4.3 du présent CCP.

Pour quelques PDL, la date d'entrée n'est pas précisée. Il s'agit d'équipements pas encore raccordés au réseau de distribution de gaz naturel mais que le seront pendant la durée du marché. Les membres concernés rattacheront ces PCE au marché par ordre de service de rattachement.

4.4.2. *Non mentionné dans le bordereau des PCE*

Le rattachement en cours d'exécution du marché subséquent d'un point de livraison non mentionné dans le bordereau des PCE annexé à l'acte d'engagement de l'accord-cadre s'opère, à la demande du membre, dans les conditions prévues à l'article 10.2 du CCAP et selon la méthodologie exposée par le titulaire du marché subséquent dans son mémoire technique.

Le cas échéant, le titulaire apporte également une aide au membre concernant le raccordement au réseau d'un nouvel équipement, selon la méthodologie exposée dans son mémoire technique.

Le membre se rapproche du titulaire afin d'établir un ordre de service selon le modèle joint en annexe 1 (modèle d'ordre de service pour le rattachement d'un Point de livraison) et le notifie au titulaire a minima trente et un (31) jours calendaires avant la date d'entrée souhaitée afin que ce dernier procède aux opérations de rattachement auprès du GRD.

4.5. Détachement d'un point de livraison

Le détachement, en cours d'exécution du marché subséquent, d'un point de livraison s'opère à la demande du membre dans les conditions prévues à l'article 10.3. du CCAP, et selon le délai maximal indiqué par le titulaire en annexe 5 du CCTP. Les dates de détachements prévues par les membres figurent dans le bordereau des PCE à la colonne « Date prévue de sortie du marché ».

Le membre notifie au titulaire du marché subséquent un ordre de service établi selon le model joint en annexe 2 (modèle d'ordre de service pour le détachement d'un Point de livraison).

Pour quelques PDL, la date prévue de sortie du marché est indiquée en annexe 4 du CCTP : elle sera confirmée par Ordre de Service de détachement.

4.6. Cas des Multi-PCE

Lorsqu'il apparaît qu'un PCE, après consultation sur le portail Système d'Information du GRD par exemple, contient en fait plusieurs PCE sous-jacents, le titulaire du marché subséquent où figure ce multi-PCE intègre aux conditions du marché l'ensemble des PCE relatifs à cet identifiant multi-PCE.

Le titulaire se rapproche du membre et l'informe en lui fournissant les caractéristiques de chaque PCE concernés (identifiant PCE, CAR, profil et le cas échéant la capacité journalière souscrite, etc.) ainsi que les montants des Termes Forfaitaires et des Termes de Quantités s'appliquant.

4.7. Actualisation du périmètre

A la demande du coordonnateur, le titulaire du marché subséquent lui adresse un fichier périmètre actualisé de l'ensemble des PDL (périmètre de base, rattachement, détachement, nouvelles caractéristiques, changement de coordonnées, changement d'option tarifaire de distribution, actualisation des CAR, etc.) affectant les points de livraison des membres. Ces informations sont adressées sous format numérique XLS non verrouillé par transmission électronique au plus tard 30 jours calendaires après demande du coordonnateur et comportent les mêmes renseignements, sous la même forme, que ceux figurant dans le « bordereau des PCE » annexé à l'acte d'engagement de l'accord-cadre.

A la fin du marché, le titulaire ne procède pas à la clôture des points de livraisons auprès du GRD, ceux-ci seront automatiquement basculés dans le marché suivant.

Article 5 Services liés à la fourniture et à l'acheminement de gaz naturel

5.1. Facturation

La facture doit correspondre aux consommations et à l'abonnement de la période écoulée (avec indication sur la nature des index : réel, auto-relevé ou estimé) avec application des prix unitaires (pour les PDL de type T4 : également prise en compte de la capacité journalière maximale d'acheminement – CJA).

Les factures ne respectant pas les modalités précisées ci-après donneront lieu à une suspension de paiement jusqu'à présentation d'une facture conforme (cf. article 5.1.6 du présent CCTP).

Les modalités sont conformes aux dispositions prévues au présent article ainsi que le cas échéant, aux engagements du titulaire figurant dans son mémoire technique.

5.1.1. Facturation mono-PCE

Dans le cas où le membre ne fournit aucun critère de regroupement, le titulaire établit une facture par point de livraison du membre.

5.1.2. Mode de facturation par regroupement de PCE

Au sein de chacune des catégories de points de livraison (relevés journaliers, mensuels, semestriels), le membre du groupement dispose de la faculté de définir des regroupements de points de livraison à la faveur des opérations préalables à l'exécution des prestations (Article 4.3. du présent CCTP).

Dans le cas où le membre a défini des regroupements de points de livraison (colonne intitulée « regroupement de contrats » de l'annexe 4 du présent CCTP : Bordereau des PCE), le titulaire du marché émet des factures correspondant à ces regroupements. Le mode de facturation par regroupement de PCE ne s'applique que pour les PCE d'un membre appartenant au même marché subséquent.

Le critère de regroupement choisi par le membre peut se faire selon une clef de répartition à sa main selon différentes logiques et notamment à titre d'illustration : par service utilisateur, par département, par arrondissement, par imputation budgétaire, etc.

Le membre définit ses regroupements au sein d'un même marché subséquent avant ou en début d'exécution du marché (cf article 4.3 Opérations préalables à l'exécution des prestations). Il peut être amené à les modifier notamment dans le cas d'évolution de son organisation ou de rattachement de PCE (cf article 4.4 Rattachement d'un point de livraison). Dans ce cas, la demande du membre doit se faire au plus tard le 1^{er} du mois précédent le mois où la facture doit prendre en compte la demande émise.

Des PCE à relève semestrielle (ou annuelle) et des PCE à relève mensuelle ne peuvent être rassemblés au sein d'une même facture groupée ou d'un même bordereau de regroupement sauf si le Système d'Information du titulaire permet de la faire. Dans ce cas, au mémoire technique du titulaire figure clairement cette possibilité.

Le titulaire doit obligatoirement être en mesure d'établir à minima l'un des deux modes de facturation par regroupement de PCE décrit ci-dessous aux articles 5.1.2.1 Bordereau de regroupement de factures et 5.1.2.2 Facture regroupée.

Au mémoire technique du titulaire du marché figure clairement s'il est en mesure de proposer les deux modes aux choix du membre. Il est entendu qu'en ce cas, le mode choisi par le membre s'applique à l'intégralité de ses PCE.

5.1.2.1. Bordereau de regroupement de factures

Le bordereau de regroupement permet le règlement en une seule fois des montants afférents aux factures des PCE qu'il regroupe. A l'attache du bordereau sont présentes les factures mono-PCE de chacun des PCE qu'il regroupe.

Il comporte à minima les éléments suivants :

- les références de chaque facture mono-PCE qu'il regroupe ainsi que leurs montants en €HTT ou HTVA et en €TTC ;
- le montant total des factures mono-PCE qu'il regroupe en €HTT ou HTVA et en €TTC ;
- un libellé d'identification du marché : champ alphanumérique réservé pour l'éventuel besoin du membre d'identification du marché (référence fournie par le membre, le cas échéant).

5.1.2.2. Facture groupée

La facture groupée correspondant à un groupement de PCE comporte deux éléments :

- la facture proprement dite, pièce comptable permettant le règlement en une seule fois de son montant total afférent au regroupement de PCE ;
- l'annexe détaillant les informations PCE par PCE du regroupement.

5.1.3. Contenu de la facture

Les informations que la facture groupée et la facture détaillée doivent comporter au minimum sont précisées dans les annexes 7 et 8 du présent CCTP.

5.1.4. Modalités de facturation

L'index de changement de fournisseur correspond à l'index contractuel commun à l'ancien et au nouveau fournisseur conformément au référentiel « Procédure de changement de fournisseur » adopté par le « Groupe de Travail Gaz 2007 », instance de concertation mise en place par la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Dans le cas de l'émission de la première ou de la dernière facture, le terme fixe est calculé prorata temporis, et la facture indique le détail de ce calcul.

Points de livraison à relève journalière ou mensuelle

Pour les points de livraison à relève journalière ou mensuelle, la facture est émise selon une fréquence mensuelle. Elle est établie sur la base de l'index de consommation relevé par le GRD concerné. Dans le cas où le relevé n'a pas pu être réalisé, le membre a la possibilité de transmettre au titulaire des éléments sur sa consommation selon les modalités fixées dans le mémoire technique du titulaire. Le titulaire a également la possibilité d'utiliser un index estimé. Il indique alors sur la facture les modalités de calcul de cette estimation. Le titulaire indique dans l'annexe 5 au CCTP le délai moyen d'émission de facture (en jours) faisant suite à une période mensuelle de consommation.

Points de livraison à relève semestrielle

Pour les points de livraison à relève semestrielle, la facture est émise bimestriellement ou mensuellement (selon les possibilités du Système d'Information du titulaire) sur estimation avec une régularisation lors de la relève. Le titulaire indique dans l'annexe 5 au CCTP le délai moyen d'émission de facture (en jours) faisant suite à une période mensuelle/bimestrielle de consommation ou d'estimation.

A moins que la facturation ne soit émise sur la base des relevés du GRD concerné, le membre a la possibilité de transmettre au titulaire des éléments sur sa consommation selon les modalités fixées dans le mémoire technique du titulaire. A défaut d'auto-relevé, le titulaire a la possibilité d'utiliser un index estimé. Il indique alors sur la facture les modalités de calcul de cette estimation.

5.1.5. Etablissement de la facture

Les factures sont adressées gratuitement par courrier par le titulaire du marché subséquent ; elles sont établies en un seul exemplaire. Dans l'hypothèse où le membre exprime une demande de duplicatas, ces derniers concernent l'intégralité de ses factures. Les duplicatas papier ne sont pas édités sur demande ponctuelle du membre.

Les duplicatas sont alors facturés conformément au prix unitaire indiqué par le titulaire à l'acte d'engagement.

Les factures sont adressées aux membres à l' « Adresse de facturation » renseignée dans le bordereau des PCE.

Le titulaire précise dans son mémoire technique le délai moyen d'émission de facture (en jours) faisant suite à une période mensuelle de consommation.

5.1.6. Validation des données de facturation/Régularisation des factures

A réception de ses factures, chaque membre vérifie leur contenu et signale au titulaire d'éventuelles erreurs de facturation.

Les erreurs constatées après justification doivent être corrigées sur la facture suivante. En cas de régularisation donnant lieu à un avoir, ce dernier vient en déduction de la facture suivante et ne peut donner lieu à l'émission d'une lettre-chèque de remboursement.

Si les erreurs admises ne sont pas corrigées, le membre peut suspendre le paiement jusqu'à ce qu'un accord intervienne entre les deux parties.

Le candidat détail dans son mémoire technique sa méthodologie de régularisation des factures en cas d'erreurs ou de contestation.

5.1.7. Dématérialisation des factures

La loi habilitant le gouvernement à simplifier et sécuriser la vie des entreprises du 3 janvier 2014 et l'ordonnance du 26 juin 2014 complète la loi de modernisation de l'économie (LME) n°2008-776 du 4 août 2008 et rend progressivement obligatoire à compter du 1er janvier 2017, la dématérialisation des factures pour les émetteurs de factures à destination de l'Etat, des collectivités locales et de leurs établissements publics respectifs. Le candidat devra se conformer à ses obligations. En fonction de l'échéancier prévu, il devra utiliser la solution mutualisée Chorus Portail Pro. Les factures papiers ne seront alors plus à envoyer aux membres.

5.2. Gestion de l'énergie et des données

5.2.1. Outil de suivi en ligne

Le titulaire du marché subséquent met à disposition de chaque membre, un espace client dédié et personnel via un navigateur internet.

Sur cet espace sont accessibles le suivi des consommations, les factures au format PDF, l'extraction des données de facturation sous format tableur, les feuillets récapitulatifs annuel et toute autre fonctionnalité décrite par le titulaire dans son mémoire technique. Il y précise notamment la durée de stockage de ces données à compter de la date de dépôt.

Le candidat indique en annexe 5 du CCTP les délais de mise à disposition des données sur l'espace client.

L'extraction des données de facturation sous format tableur contient l'ensemble des informations

mentionnées aux annexes 7 « contenu facture groupée » et 8 « contenu facture détaillée » du présent CCTP.

5.2.2. Transmission des données de facturation au format numérique

Lors de chaque émission de facture, le titulaire du marché subséquent met à disposition du membre, l'ensemble des informations relatives aux données de facturation sous un format numérique de type tableur (.XLS) non verrouillé avec le libellé des champs en tête de colonne et ligne par ligne les données concernant chaque PCE.

Le fichier contient l'ensemble des informations mentionnées à l'annexe et 8 « contenu facture détaillée » du présent CCTP.

Le modèle de fichier ainsi que les délais et les modalités de sa mise à disposition sont décrits dans le mémoire technique du titulaire. Il y indique clairement les quelques informations mentionnées à l'annexe 8 « contenu facture détaillée » du présent CCTP qui ne seraient pas éditables dans ce fichier par son Système d'Information. En ce cas, il s'engage à faire ses meilleurs efforts pour le mettre en œuvre au plus tôt, en tout état de cause, avant le 01/01/2018.

Pour le membre ayant demandé la mise en place d'un mode de facturation par regroupement de PCE, ces regroupements, opérés selon la clef de répartition fournie par le membre, peuvent se faire au sein d'un même fichier ou générer un fichier différent par regroupement. Dans tous les cas, le libellé d'identification du regroupement y figure.

La mise à disposition des factures au format PDF et du ou des fichiers numériques des données de facturation doit obligatoirement se faire en une seule manipulation, notamment pour les membres disposant de nombreux PCE, et non en manipulant un à un ces mêmes fichiers.

Sont exposés au mémoire technique du titulaire, les moyens mis à disposition pour assurer cette fonctionnalité, comme par exemple :

- par téléchargement unique en une seule manipulation, directement à partir de l'espace client de l'outil en ligne mis à disposition par le titulaire ;
- ou par la mise à disposition des fichiers sur un serveur FTP ;
- ou par l'envoi dans un courriel unique au plus, dans un courriel par regroupement.

5.2.3. Feuillelet récapitulatif annuel

Pour chaque période de fourniture d'une durée égale à 12 mois, le titulaire met à disposition du membre, au format numérique type tableur (.XLS) non verrouillé, un feuillelet récapitulatif, comportant les données de facturation sur la période écoulée avec le libellé des champs en tête de colonne et ligne par ligne les données concernant chaque PCE.

Pour le membre ayant demandé la mise en place d'un mode de facturation par regroupement de PCE, ces regroupements, opérés selon la clef de répartition fournie par le membre, peuvent se faire au sein d'un même fichier ou générer un fichier différent par regroupement. Dans tous les cas, le libellé d'identification du regroupement y figure.

Le modèle de feuillelet récapitulatif ainsi que les délais et les modalités de sa mise à disposition sont décrits dans le mémoire technique du titulaire.

5.2.4. Mise à disposition des données de facturation au format numérique pour un tiers habilité

Une entité peut être amenée à accéder aux données de facturation d'entités infra-territoriales lui étant rattachées comme notamment par exemple un conseil régional pour ses lycées, un conseil départemental pour ses collèges, une structure intercommunale communautaire (communauté de

communes, d'agglomération, urbaine, métropole,..) ou syndicale (syndicat d'énergie,..) pour ses communes.

Dans ce cas, et à la demande de cette entité munie des mandats d'accès aux données des entités infra-territoriales qui lui sont rattachées (cf. annexe 6 au présent CCTP), le titulaire lui donne les droits d'accès aux données de facturation de ces mêmes entités. Si l'outil de suivi en ligne permet de paramétrer des utilisateurs secondaires, le membre pourra donner par lui-même l'accès à son espace client à une entité.

En complément, le titulaire met à disposition de cette entité, pour chaque période de fourniture d'une durée égale à 12 mois, au format numérique type tableur (.XLS) non verrouillé, un feuillet récapitulatif de l'ensemble des données des entités infra-territoriales qui lui sont rattachées, comportant les données de facturation sur la période écoulée avec le libellé des champs en tête de colonne et ligne par ligne les données concernant chaque PCE.

Article 6 Relation clientèle

6.1. Relation clientèle/règlement des litiges

Le titulaire met en œuvre les moyens appropriés pour assurer une relation clientèle permanente et de qualité.

A ce titre, il met à disposition de chaque membre un interlocuteur identifié (nom et fonction) et les moyens de le contacter (téléphone non surtaxé, adresse courriel) et tout autre moyen décrit dans son mémoire technique. Cet interlocuteur informera notamment les membres de toutes questions relatives à la facturation et à la gestion du marché.

Il met aussi à disposition pour le marché un responsable « Grands Comptes » identifié, ainsi que son suppléant (nom et fonction), d'un niveau hiérarchique suffisant pour être en capacité de mobiliser fonctionnellement les différentes ressources et intervenants du Titulaire afin de garantir la qualité de la relation clientèle. Il indique les moyens de le contacter à l'article 4 de l'acte d'engagement de l'accord-cadre (téléphone non surtaxé, adresse courriel) et tout autre moyen décrit dans son mémoire technique.

Le responsable « Grands Comptes » assure les missions suivantes :

- Mise en place et suivi de l'exécution de la prestation ;
- Coordination de l'ensemble des intervenants internes du Titulaire nécessaires au bon fonctionnement de l'exécution notamment en termes de facturation et de système d'information.

Le responsable « Grands Comptes » est le seul interlocuteur identifié, quel que soit le nombre de marchés subséquents remportés, pour les quatre (4) syndicats départementaux d'énergie. Dans le cas où le Titulaire serait amené à désigner un nouvel interlocuteur, ce changement est communiqué a minima trente et un (31) jours avant sa prise d'effet.

6.1.1. Réunion de mise en œuvre des marchés

Dans les deux (2) mois qui suivent la notification des marchés, le titulaire organise en collaboration avec le coordonnateur, une réunion de mise en œuvre des marchés en présence des gestionnaires départementaux (syndicats d'énergies) et des interlocuteurs dédiés aux membres.

6.1.2. Réunion de lancement des marchés

Dans les six (6) mois qui suivent la notification des marchés, le titulaire organise en collaboration avec chaque gestionnaire départementale (syndicat d'énergie), une réunion de lancement des marchés par département en présence des membres du(des) lot(s) concerné(s) et du gestionnaire

Au mémoire technique, le titulaire précise l'organisation qu'il envisage pour ce marché.

6.2. Réunion bilan

6.2.1. *Réunion bilan coordonnateur*

Une réunion bilan annuelle sera organisée entre le titulaire de chaque marché subséquent et le coordonnateur du groupement pour échanger sur tous les faits importants de la période.

6.2.2. *Réunion bilan membres*

A sa demande ou sur proposition du titulaire, le membre dispose d'une réunion de bilan annuelle avec l'interlocuteur dédié où sont abordés notamment les points suivants :

- état des PCE présentant des anomalies (absence de consommation, problèmes récurrents de relève, de dépassement récurrents de la capacité journalière souscrite,...) ;
- modalités de facturation, modalités de paiement ;
- état des difficultés d'exécution dans une logique d'amélioration de la qualité de la prestation
- communication par le membre des prévisions de consommations qu'il est en capacité de donner en fonction des évolutions les plus significatives de son patrimoine (prévision de travaux, ...)

Selon les besoins, cette réunion se fait sous forme d'une réunion téléphonique, d'une conférence téléphonique (plusieurs interlocuteurs dispersés géographiquement pour un même membre) ou d'une visio-conférence organisé par le titulaire selon les modalités exposées dans son mémoire technique. Le cas échéant, une réunion dans les locaux du membre peut être organisée. Le titulaire précise dans son mémoire technique les modalités de mise en place de ces réunions et le nombre d'interlocuteur mis à disposition pour les assurer. Le candidat précise notamment le seuil (nombre de contrat, volume de consommation,...) au-delà duquel il s'engage annuellement à programmer une rencontre physique chez le membre.

Article 7 Prestations spécifiées au catalogue des prestations du GRD

L'intervention du GRD pour des prestations telles que celles couvertes par le « catalogue des prestations du GRD » doit être conforme aux dispositions prévues à l'article 10.4 du CCAP. Les modalités de facturation de ces prestations sont établies selon les dispositions prévues à l'article 12 du CCAP.

Article 8 Proposition d'optimisation tarifaire selon les tarifs publics de distribution

A la faveur de l'actualisation des CAR annuellement opérée par le GRD et à partir de celle de 2017, le titulaire peut proposer une optimisation tarifaire au membre dont les PCE le justifient tout en respectant le référentiel technique du GRD.

Selon une méthodologie exposée dans son mémoire technique, le titulaire calcule le coût annuel actuel et le coût annuel suite à l'optimisation tarifaire tout en exposant les éventuelles conséquences du changement de tranche tarifaire de distribution (fréquence de relève et incidence facturation, éventuelles adaptation du Dispositif Local de Mesurage, convertisseur et éventuels coût induit pour le membre).

Dans le cas où le membre accepte la proposition d'optimisation tarifaire, par ordre de service, les nouveaux TF et TQ s'appliquant au PCE concerné se déterminent comme suit :

- le nouveau terme forfaitaire mensuel TF se déduit de la formule des TF figurant à l'article 11.1.1 du CCAP;

- le nouveau terme de quantité TQ(i) se déduit de l'application du bordereau des prix unitaires en fonction de la nouvelle tranche tarifaire de distribution TD(i).

Un membre peut aussi demander au titulaire d'étudier les optimisations tarifaires.

Article 9 Délai d'exécution des prestations

Les délais d'exécution des prestations qui figurent à l'annexe 5 du présent CCTP sont précisés par le titulaire dans son offre.

Article 10 Liste des annexes au présent CCTP

Annexe 1 : Modèle d'ordre de service pour le rattachement d'un point de livraison

Annexe 2 : Modèle d'ordre de service pour le détachement d'un point de livraison

Annexe 3 : Conditions standard de livraison du GRD (Les Conditions Standards de Livraison (CSL) du GRD sont consultables en ligne sur le site Internet de ce dernier ou le cas échéant sur simple demande auprès de ce dernier.)

Annexe 4 : Bordereau des PCE

Annexe 5 : Tableau des délais d'exécution des prestations

Annexe 6 : Modèle d'autorisation accès compte en ligne

Annexe 7 : Contenu facture groupée

Annexe 8 : Contenu facture détaillée