



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

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

**Fourniture et acheminement de gaz naturel et
services associés sur le périmètre de la région
Bourgogne Franche-Comté**

Accord-cadre n°2017-5

u

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	5
4.4.	RATTACHEMENT D'UN POINT DE LIVRAISON.....	6
4.5.	DÉTACHEMENT D'UN POINT DE LIVRAISON	6
4.6.	CAS DES MULTI-PCE.....	7
4.7.	ACTUALISATION DU PÉRIMÈTRE	7
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.....	10
5.3.	GARANTIE D'ORIGINE DU BIOGAZ.....	12
ARTICLE 6	RELATION CLIENTELE	12
6.1.	GESTION DES RELATIONS ENTRE LE TITULAIRE ET LES MEMBRES DU GROUPEMENT	12
6.2.	GESTION DES RELATIONS ENTRE LE TITULAIRE, LE COORDONNATEUR ET LES GESTIONNAIRES DÉPARTEMENTAUX	12
6.3.	RÉUNION DE MISE EN ŒUVRE DES MARCHÉS.....	13
6.4.	RÉUNION DE LANCEMENT DES MARCHÉS.....	13
6.5.	RÉUNION BILAN	13
ARTICLE 7	PRESTATIONS SPECIFIEES AU CATALOGUE DES PRESTATIONS DU GRD	14
ARTICLE 8	PROPOSITION D'OPTIMISATION TARIFAIRE SELON LES TARIFS PUBLICS DE DISTRIBUTION	14
ARTICLE 9	DELAI D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	15
ARTICLE 10	LISTE DES ANNEXES AU PRESENT CCTP	15
ARTICLE 11	SIGNATURE DU CANDIDAT.....	17

cu

Préambule

Depuis le 1^{er} juillet 2007, et conformément aux articles L. 331-1 et suivants du Code de l'énergie, le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence pour tous les consommateurs et pour tous les segments de contrats.

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'énergies, 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 de gaz naturel ;
- fournitures et services en matière d'efficacité et d'exploitation énergétique.

Chacun des huit syndicats départementaux d'énergie de Bourgogne Franche-Comté, le Syndicat Intercommunal d'Energies, d'Equipement et d'Environnement de la Nièvre (SIEEEN), le Syndicat Intercommunal d'Energies de Côte d'Or (SICECO), le Syndicat Départemental d'Energies de l'Yonne (SDEY), le Syndicat Départemental d'Energies de Saône et Loire (SYDESL), le Syndicat mixte d'Energies du Doubs (SYDED), le Syndicat mixte d'Energies, d'Equipements et de e-Communication du Jura (SIDEJ), le Syndicat Intercommunal d'Energie du département de la Haute-Saône (SIED) et le Syndicat Intercommunal d'Aide à la Gestion des Equipements Publics du Territoire de Belfort (SIAGEP) se chargent de l'accompagnement des membres sur son territoire respectif.

Le syndicat intercommunal, d'énergies, d'équipement et d'environnement de la Nièvre en tant que coordonnateur du groupement, et, dans le respect des règles fixées par les textes, 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 ou accords-cadres 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.

L'acheminement et la fourniture de gaz naturel alimentant les Points de livraison des Membres comprennent :

- la fourniture du gaz naturel pour les Points de livraison équipés d'un compteur ;
- l'accès au réseau public de distribution et son utilisation pour les Points de livraison des membres du groupement, dans le cadre d'un contrat unique ;
- les services associés définis à l'article 5 du Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
- les prestations relevant de la compétence du Gestionnaire du réseau de distribution (GRD) définies à l'article 10.4 du Cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Les Titulaires de l'accord-cadre et les Titulaires des marchés subséquents exécutent l'ensemble des prestations conformément aux dispositions du présent CCTP et des autres pièces constituant l'ensemble contractuel, défini à l'article 8 du cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Article 2 Forme du contrat

Le présent appel d'offres ouvert est soumis aux dispositions des articles 66 à 68 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

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.

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 (PDL) des membres du groupement de commandes.

Le candidat trouvera, dans les fichiers électroniques joints en annexe 4 du présent CCTP, la liste indicative des points de livraison établie à la date de publication de l'Accord-cadre pour chaque lot.

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 (GRD) 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 Points de Comptage et d'Estimation (PCE) figurant au bordereau des PCE annexé au CCTP, le 01/01/2018.

Les coordonnées des membres sont fournies par le coordonnateur du groupement au plus tard lors de la réunion de mise en œuvre du marché (Cf article 6.3 du présent CCTP) et sous la forme de l'annexe 9 du CCTP : « modèle contact des membres ».

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 relève 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.
- Le volume de gaz naturel produit à partir de biogaz certifié par les garanties d'origine visées à l'article L. 446-3 du code de l'énergie.

Le titulaire transmettra au coordonnateur un état des lieux des réponses des membres 15 jours calendaires avant la fin du délai de réponse des membres.

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 :
 - à relève semestriel est bimestrielle ;
 - à relève mensuelle est mensuelle
- Les factures sont transmises via la plateforme Chorus Portail Pro ;
- 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 ».
- la fourniture de gaz naturel n'inclura pas de garantie d'origine.

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 précisé dans l'annexe 5 du CCTP.

Ces points de livraison peuvent être rattachés au marché subséquent au plus tard une (1) semaine avant la date d'échéance de ce marché.

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 01/01/2018.

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 qui 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 au présent CCTP (modèle d'ordre de service pour le rattachement d'un Point de livraison) et le notifie au titulaire au moins 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 précisé 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 ».

W

Le membre notifie au titulaire du marché subséquent un ordre de service établi selon le modèle 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 20 jours ouvrés 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).

Le titulaire peut offrir la possibilité aux membres du groupement de transmettre des index auto-relevés. Il indique dans son mémoire technique les modalités de transmission de ces informations.

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 le 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 groupée.

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 que dans 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.

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.

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

La facture est adressée par voie postale ou par voie dématérialisée en application de l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014. 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

En application de l'ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique, l'obligation de dématérialisation s'applique aux marchés en cours d'exécution ou conclus postérieurement :

Au 1er janvier 2018 : pour les entreprises de taille intermédiaire ;

Au 1er janvier 2019 : pour les petites et moyennes entreprises ;

Au 1er janvier 2020 : pour les microentreprises.

Afin de connaître l'entrée en vigueur de cette obligation, le titulaire devra se reporter à l'article 3 du décret n°2008-1354 du 18 décembre 2008 relatif aux critères permettant de déterminer la catégorie d'appartenance d'une entreprise pour les besoins de l'analyse statistique et économique pour déterminer sa catégorie.

Dans le cadre de la dématérialisation de la facture, le titulaire s'engage à vérifier le paramétrage mis en place par les adhérents pour s'assurer du bon fonctionnement de la transmission des factures.

En fonction de l'échéancier prévu, il utilisera 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.

L'extraction des données de facturation sous format tableur contient l'ensemble des informations mentionnées aux annexes 7 « informations facturation groupée » et 8 « informations facturation 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

w

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.

Les délais de transmission et de mise à disposition des éléments sont précisés en annexe 5 du présent CCTP.

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 modalités de sa mise à disposition sont décrits dans le mémoire technique du titulaire.

Les délais de transmission et de mise à disposition des éléments sont précisés en annexe 5 du présent CCTP.

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

Un tiers peut être amené à accéder aux données de facturation d'une autre entité. Dans ce cas, et à la demande de l'entité ou du tiers muni des mandats d'accès à l'outil de suivi en ligne (suivant modèle proposé en annexe 6 du présent CCTP), le titulaire donne les droits d'accès aux données de facturation et à l'ensemble des services disponibles sur le compte en ligne de l'entité à ce tiers. Si l'outil de suivi en ligne permet de paramétrer des utilisateurs secondaires, l'entité pourra donner par elle-même l'accès à son espace client à un tiers.

En complément, le titulaire met à disposition du tiers, dans le cas où le tiers est l'un des huit (8) gestionnaires du groupement, pour chaque période de fourniture d'une durée égale à 12 mois, au format numérique type tableur (.XLS) non verrouillé, un feuillelet 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.

5.2.5. Utilisation rationnelle de l'énergie

Le titulaire peut, dans le cadre de l'offre décrite dans son mémoire technique, mettre en œuvre auprès des membres qui le souhaitent des actions visant à mieux maîtriser leurs dépenses et leurs

consommations. Il pourra annexer à son mémoire technique un catalogue de prestations. Ces prestations annexes n'entrent ni dans le prix de la fourniture, ni dans les critères de jugement des offres. Le titulaire pourra étoffer son portefeuille d'actions au cours du marché.

5.3. Garantie d'origine du biogaz

A la demande spécifique d'un membre du groupement, selon les modalités définies à l'article 4.3 du présent CCTP, le gaz naturel fourni relève de gaz naturel renouvelable attesté par des certificats de garantie d'origine dans les conditions définies par les articles L. 446-3 et suivants du Code de l'énergie et leurs textes d'application. Les garanties d'origine délivrées dans d'autres Etats membres de l'Union européenne peuvent également être utilisées.

Le membre pourra bénéficier, dans la limite du volume de garantie défini par le candidat à l'article 6 de l'acte d'engagement de l'accord-cadre, pour tout ou partie de son périmètre de PCE.

Article 6 Relation clientèle

6.1. Gestion des relations entre le titulaire et les membres du groupement

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. Tout changement d'interlocuteur fait l'objet d'une information écrite apportée à chaque membre du groupement concerné, au plus tard deux semaines avant le changement.

Les contacts des membres (Nom, fonction, adresse, mail, téléphone,...) seront transmis par le coordonnateurs aux titulaires, après attribution des marchés subséquents, dans un fichier type Excel non verrouillé sous la forme de l'annexe 9 du CCTP : « modèle contact des membres ».

Règlement des litiges :

En cas de litige entre un membre du groupement et le titulaire non résolu dans un délai de quatre (4) semaines, le titulaire adresse une demande de conciliation au coordonnateur du groupement, qui dispose d'un délai de quatre (4) semaines pour procéder à cette conciliation.

6.2. Gestion des relations entre le titulaire, le coordonnateur et les gestionnaires départementaux

Le titulaire 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 2 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 huit (8) syndicats départementaux d'énergie. Dans le cas où le Titulaire serait amené à désigner un nouvel interlocuteur, ce changement est communiqué à minima trente et un (31) jours avant sa prise d'effet.

Le titulaire apporte au coordonnateur du groupement et aux gestionnaires départementaux une information de nature à leurs permettre d'apprécier la bonne exécution du marché et le niveau de satisfaction des membres. Cette information prendra la forme de rapports réguliers annuels adressés au coordonnateur du groupement et aux gestionnaires départementaux.

Le titulaire transmet systématiquement l'ensemble des informations et données simultanément au coordonnateur et aux gestionnaires départementaux, mais la relation contractuelle du titulaire est faite avec le coordonnateur.

Parmi les points qui donnent lieu à cette information, on peut citer notamment :

- La gestion de la bascule de l'ensemble des points de livraison ;
- Le traitement de points de livraison présentant une incompatibilité entre installations de comptage et formules tarifaires d'accès au réseau de distribution ;
- Le suivi des demandes des membres du groupement (mise en service, résiliation, etc....) ;
- L'état d'avancement des demandes adressées au gestionnaire du réseau de distribution ;
- Les données relatives à l'évolution du périmètre du marché et aux consommations (CAR, Terme fixe, tranche de distribution, etc ...)

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

6.3. 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 dans les locaux du coordonnateur en présence des gestionnaires départementaux (syndicats d'énergies) et des interlocuteurs dédiés aux membres.

6.4. Réunion de lancement des marchés

Dans les six (6) mois qui suivent la notification des marchés, le titulaire organise en collaboration avec chaque gestionnaire départemental (syndicat départemental d'énergies), une réunion de lancement des marchés par département à laquelle sont conviés les membres du(des) lot(s) concerné(s).

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

6.5. Réunion bilan

6.5.1. *Réunion bilan coordonnateur*

Une réunion bilan annuelle sera organisée entre le titulaire du marché subséquent, le coordonnateur du groupement et les gestionnaires départementaux pour échanger sur tous les faits importants de la période (cf. article 6.2 du présent CCTP). Le coordonnateur se charge d'organiser les réunions bilan dans ses locaux. Elles se dérouleront pendant le dernier semestre de chaque année de fourniture d'énergie. Il y sera notamment présenté le fichier périmètre actualisé, comme indiqué à l'article 4.7 du présent CCTP.

A la demande du coordonnateur, du titulaire ou des gestionnaires, des points d'étape pourront être organisés pour échanger sur tous les faits importants de la période (cf. article 6.2 du présent CCTP). Le

av

coordonnateur se charge d'organiser les points d'étapes en format web conférence ou visioconférence.

6.5.2. 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 PDL 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.

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 Consommations Annuelles de Référence (CAR) annuellement opérée par le GRD et à partir de celle de 2018, le titulaire étudie les optimisations tarifaires des PCE tout en respectant le référentiel technique du GRD. L'étude permettant de définir la version tarifaire optimale pour chaque point de livraison sera réalisée dans les quatre mois qui suivent l'actualisation des CAR et Profil opérés par le GRD.

Le titulaire s'engage à opérer de la façon suivante :

Sur la base des données actualisées par le GRD, il réalise une étude d'optimisation aboutissant à une proposition de la version tarifaire la mieux adaptée pour chaque point de livraison.

L'étude d'optimisation et la méthodologie utilisée seront présentées au coordonnateur lors d'une réunion organisée sous un délai de 30 jours calendaires suite à la date de bascule. Le coordonnateur se réserve la possibilité de renouveler cette étape afin de converger sur une vision partagée des optimisations réalisables.

A l'issue de l'étape précédente et après validation par le coordonnateur du groupement de la démarche, le titulaire produit, pour chaque membre du groupement, et dans un délai de 30 jours calendaires, un rapport d'optimisation pour les points de livraison qui le concerne. Ce rapport met en évidence l'intérêt économique des choix de souscription par comparaison à la tarification en place ; les éventuelles contraintes techniques induites sont précisées et idéalement, leur impact financier également, s'il est possible pour le titulaire de les déterminer aisément (opérations standards

référéncées au catalogue des prestations du GRD). Le titulaire s'assure de la bonne réception du rapport d'optimisation par le membre au maximum la semaine qui suit la transmission des documents (accusé de lecture pour mail, appel téléphonique, ...). Le titulaire informe, en amont de la transmission du rapport d'optimisation aux membres du groupement, le coordonnateur et les gestionnaires départementaux du moyen de communication retenu (copie du mail ou courrier type envoyé aux membres, modèle de rapport d'optimisation, ...).

A dater de la transmission du rapport d'optimisation, le membre du groupement dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour se prononcer sur les optimisations proposées. Pendant ce délai, le membre peut solliciter le titulaire pour des explications complémentaires. A l'expiration de ce délai et sans retour de la part du membre du groupement, les optimisations proposées par le titulaire du marché ne seront pas appliquées et le tarif en vigueur est conservé.

Après validation des propositions par le membre du groupement (cf. annexe 10 au présent CCTP «Ordre de service relatif à la modification du tarif d'acheminement d'un point de livraison»), le titulaire engage auprès du gestionnaire de réseau l'ensemble des démarches de modification, et suit leur mise en œuvre.

Si parmi les propositions validées par le membre du groupement, certaines des optimisations donnent lieu à une intervention spécifique du GRD (sur devis), le titulaire demande un devis au GRD, puis le transmet au membre du groupement, qui dispose ensuite d'un délai de 30 jours calendaires pour se prononcer. Au-delà de ce délai, les optimisations concernées ne seront pas appliquées.

La date d'application de la modification tarifaire devra intervenir, dans tous les cas où cela sera possible, dans les quatre mois qui suivent la date d'actualisation du GRD.

Le titulaire transmet au coordonnateur du groupement un état des lieux mensuel des opérations en cours et des opérations réalisées. Le titulaire renouvellera l'étude d'optimisation la deuxième année de fourniture.

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 figurent à l'annexe 5 du présent CCTP.

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 : Informations facturation groupée

Annexe 8 : Informations facturation détaillée

Annexe 9 : Modèle contacts des membres

Annexe 10 : Ordre de service relatif à la modification du tarif d'acheminement d'un point de livraison

Article 11 Signature du candidat

A : Bordeaux,

Le 8 juin 2017

Mention(s) manuscrite(s)

"Lu et approuvé"

Signature(s) du titulaire, mandataire, (ou des) prestataire(s)

Lu et approuvé

GAZ DE BORDEAUX
SAS au capital de 500 000 euros
RCS BORDEAUX 502 941 479 - Code APE 3523Z
6 Place Ravezies - 33075 Bordeaux Cedex
www.gazdebordeaux.fr

W