

ANNEXE 1 – MODALITES LOCALES LIEES AU TRAITE DE CONCESSION

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET	2
ARTICLE 2 – SECURITE	2
ARTICLE 3 – CARTOGRAPHIE	5
ARTICLE 4 – ENVIRONNEMENT	5
ARTICLE 5 – VERIFICATION DES DISPOSITIFS DE COMPTAGE	6
ARTICLE 6 – NATURE DU GAZ DISTRIBUE	7
ARTICLE 7 – CONTRÔLE DES CARACTERISTIQUES DU GAZ NATUREL	7
ARTICLE 8 – MAINTENANCE ET RENOUVELLEMENT DES CONDUITES MONTANTES	8
ARTICLE 9 – CLIENTS CONSOMMANT SANS FOURNISSEUR	9
ARTICLE 10 – SERVICE AUX CONSOMMATEURS FINALS	9
ARTICLE 11 – EXTENSIONS DE LA DESSERTE EN GAZ NATUREL	10
ARTICLE 11BIS – INSTALLATIONS BIOMETHANE	11
ARTICLE 12– CONDITIONS D’EXECUTION DES TRAVAUX	11
ARTICLE 13 – CONTRÔLE	12
ARTICLE 14 – INDICATEURS DE PERFORMANCE	14
ARTICLE 15 – COMPTE RENDU D’ACTIVITE DE LA CONCESSION	17
ARTICLE 16 – INVENTAIRE PHYSIQUE ET FINANCIER	17
ARTICLE 17 – REGLEMENTATION	17
ARTICLE 16 – REPRESENTATION DE L’AUTORITE CONCEDANTE	17
ARTICLE 19 – ELECTION DE DOMICILE	17

Article 1 – Objet

La présente annexe a pour objet de définir :

- les modifications et compléments apportés au cahier des charges,
- les modalités pratiques de mise en oeuvre pour l'exécution du contrat de concession de certaines des dispositions du cahier des charges, notamment celles figurant aux articles 16, 18, 21, 22, 28, 31.

A défaut de stipulations contraires, les dispositions de la présente annexe sont convenues pour la durée fixée à l'article 2 de la convention de concession.

Article 2 – Sécurité

2.1 Dispositions complémentaires

Comme prévu à l'article 5 du cahier des charges de concession, l'autorité concédante et le concessionnaire conviennent de retenir les engagements complémentaires suivants concernant la sécurité.

Sécurité des personnes et des biens

En application du code de l'énergie et conformément aux dispositions de l'arrêté du 13 juillet 2000 portant règlement de sécurité de la distribution de gaz combustible par canalisations, le Concessionnaire est tenu d'assurer la sécurité et la surveillance du réseau concédé.

En particulier, le concessionnaire réalise les actions suivantes dont il rend compte annuellement à l'Autorité Concédante :

- Surveillance des ouvrages en concession,
- Mise en place d'une politique de maintenance et de renouvellement des ouvrages,
- Fiabilisation des données y compris cartographiques, des ouvrages.

Vérification de l'étanchéité et surveillance des ouvrages concédés

Le Concessionnaire procède à des inspections régulières du réseau afin de connaître l'état du patrimoine et d'identifier et de localiser les risques de défaillance, conformément à la réglementation en vigueur.

Le concessionnaire s'engage à vérifier périodiquement l'étanchéité des réseaux de distribution par le biais d'une action de détection systématique des fuites de gaz.

Le concessionnaire apporte également une surveillance régulière des ouvrages collectifs en immeuble dès lors qu'ils font partie de la concession.

Un fichier des visites sera constitué et tenu à la disposition de l'autorité concédante.

Pour faciliter les interventions de sécurité sur le réseau concédé, le concessionnaire s'assure que les organes de manœuvre du réseau et des branchements collectifs sont clairement repérés sur le terrain, accessibles et manœuvrables.

Un suivi de l'évolution de la nature et du nombre d'incidents affectant les ouvrages concédés est réalisé. L'analyse des sièges et causes des incidents permet d'adapter les actes de maintenance et la politique de renouvellement des ouvrages.

L'autorité concédante est destinataire des éléments relatifs au nombre d'incidents, répartis par nature, par siège, par type d'ouvrage et par cause, tel que prévu à l'article 31.II du cahier des charges de concession.

Renouvellement et modernisation des ouvrages en lien avec la sécurité industrielle

A la demande de l'autorité concédante, le concessionnaire présentera les principes et les modalités de ses politiques de maintenance, de renouvellement et de modernisation des ouvrages concédés.

Les programmes décidés par le concessionnaire en application de ces politiques tiendront compte, notamment de l'analyse des incidents sur les ouvrages concédés existants et dans la mesure du possible, des opportunités de travaux réalisés sur le réseau ou sur la voirie.

2. 2 Entretien et maintenance

En application du code de l'énergie et de l'arrêté du 13 juillet 2000 précité, le Concessionnaire réalise les opérations de maintenance préventive et de maintenance corrective permettant de conserver les biens concédés en bon état de fonctionnement.

Le concessionnaire fournit à l'Autorité Concédante dans le cadre du Compte Rendu d'Activité de la Concession visé à l'article 31 un rapport présentant les opérations de maintenance réalisées. Ce rapport détaille notamment les opérations par typologie d'ouvrages et par commune.

Le Concessionnaire s'appuie à cette fin sur un outil informatique de gestion de la maintenance permettant de recueillir les données et d'en assurer une traçabilité.

2. 3 Gestion du risque industriel

En application de l'arrêté du 13 juillet 2000 précité complété de ses cahiers des charges, le concessionnaire a développé, à l'échelle de sa zone de desserte nationale, une méthode efficace de gestion du risque industriel.

La méthode consiste à identifier et hiérarchiser, en fonction de leur vulnérabilité potentielle, les familles d'ouvrages (types d'ouvrages associées à leur matière comme par exemple canalisation fonte ductile, conduite d'immeuble / conduite montante-plomb, ...), puis à identifier les sous-ensembles d'ouvrages à moderniser en priorité en fonction de leurs caractéristiques techniques et/ou leur environnement spécifique.

Cette analyse est reconduite périodiquement, à partir d'un retour d'expérience pluriannuel, permettant de confirmer et/ou faire évoluer les cibles principales de traitement.

Les cibles principales de traitement (ouvrages / matière / configuration / environnement) présentes sur la concession sont intégrées au programme d'investissements du Concessionnaire.

Le concessionnaire s'engage à informer l'Autorité Concédante des évolutions de la méthode.

2. 4 Intervention à proximité des réseaux souterrains

Le Concessionnaire s'engage à respecter les obligations incombant aux exploitants de réseaux, aux exécutants de travaux et au « responsable d'un projet » lorsque c'est le cas, en application des dispositions réglementaires en vigueur.

En tant qu'exploitant de réseau, le Concessionnaire s'engage à répondre conformément à la réglementation aux demandes de tiers d'intervenir à proximité des ouvrages de distribution de gaz, en donnant les informations disponibles sur l'existence de ces ouvrages.

Par ailleurs, le concessionnaire fait ses meilleurs efforts pour proposer de actions de sensibilisation à destination des entreprises intervenant à proximité des réseaux souterrains sur le territoire de la concession. Il s'engage à accompagner, dans le cadre de conventions spécifiques, toute démarche de prévention des dommages aux ouvrages souterrains initiée par l'Autorité Concédante.

2. 5 Installations intérieures

Compte tenu du caractère déterminant de la sécurité des installations intérieures pour les personnes et les biens, et bien que ces installations ne fassent pas partie de la concession à la date de signature du présent contrat et sans préjuger d'évolutions ultérieures concernant les actions menées dans ce domaine, le concessionnaire poursuit une politique de contrôle des installations intérieures de distribution de gaz inactives depuis plus de 6 mois. Ce diagnostic permet d'identifier les éventuels défauts ou anomalies de ces installations et de conseiller l'utilisateur sur les travaux nécessaires. Le concessionnaire s'engage à informer l'autorité concédante en cas de changement significatif de cette politique.

2.6 Actions d'information des consommateurs finals

Le concessionnaire informe l'autorité concédante de toute action de communication « grand public » engagée en matière de sécurité sur le territoire concédé.

Le concessionnaire peut donner aux organismes gestionnaires de logements et aux associations de consommateurs qui lui en font la demande, un premier niveau d'information sur l'utilisation et les caractéristiques essentielles du gaz distribué, notamment en matière de dispositions de sécurité, indépendamment des préconisations d'emplois spécifiques aux matériels eux-mêmes.

Les propriétaires de postes de livraison peuvent être destinataires d'une information fournie par le concessionnaire notamment en matière d'obligations réglementaires s'imposant aux utilisateurs de ce type de matériels.

2.7 Travaux générés par une intervention de sécurité

En application de l'article L.115-1 du Code de la voirie routière, le concessionnaire avertira le maire des travaux réalisés en urgence sur le domaine public routier dans sa commune, dans les 24 heures qui suivront l'intervention par les moyens adaptés (téléphone, fax, courrier ou courriel).

2.8 Actions vers les professionnels (Entreprises du bâtiment et des travaux publics/ Personnels des collectivités locales etc...)

Le concessionnaire s'engage à apporter son concours à des actions de sensibilisation, à la demande des professionnels du bâtiment et des travaux publics ou de leurs organismes professionnels, sur la prévention des dommages et les risques inhérents aux travaux à proximité des ouvrages de distribution de gaz ainsi que sur la réglementation en vigueur.

A la demande de l'autorité concédante, d'une de ses communes membres, d'une association locale d'élus, d'un organisme de formation ou d'une Commission locale de sécurité, le concessionnaire participe, à titre gracieux et sous réserve de disponibilité de ses équipes, à toute action de formation /information du personnel des collectivités locales dans le domaine de la sécurité des réseaux de distribution publique de gaz naturel et de la prévention des dommages aux ouvrages de la concession.

Article 3 - Cartographie

Sur demande ponctuelle de l'autorité concédante et dans le cas d'études et de travaux ayant entraîné une modification substantielle du réseau, le concessionnaire transmet à l'autorité concédante le plan du réseau de la commune concernée selon les modalités suivantes :

La fourniture se fait à titre gracieux dans un délai d'un mois à compter de la demande de l'autorité concédante et au maximum une fois tous les 12 mois, sous format papier et en moyenne échelle ou, sur demande de l'autorité concédante au format informatique prévu par l'article 16 du cahier des charges. Elle peut être limitée au plan du réseau de la zone concernée par la zone des travaux effectués sur la commune.

Si des plans ont été communiqués moins de 12 mois avant la demande de l'autorité concédante, le concessionnaire a la possibilité de reporter la fourniture à l'échéance suivant immédiatement

A la demande expresse de l'autorité concédante et sous réserve des dispositions de l'article 16 du cahier des charges, la totalité des plans du réseau de distribution publique de gaz naturel concédé sera fournie annuellement sous format informatique.

Article 4 – Environnement

Comme prévu à l'article 13 du cahier des charges, l'autorité concédante et le concessionnaire sont convenus de retenir les dispositions suivantes concernant le respect et la protection de l'environnement.

4-1 Intégration visuelle des ouvrages :

Lors de travaux à son initiative dans les zones sensibles relevant d'une protection spécifique : dans un rayon de 500 mètres autour des immeubles ou sites classés ou inscrits ainsi que dans les Zones de Protection du Patrimoine Architectural et Urbain (ZPPAU), le concessionnaire s'engage à veiller à la meilleure intégration possible des ouvrages (postes ou armoires de détente-comptage et coffrets) dans l'environnement.

Ainsi, lors de la réalisation de branchements neufs dans ces zones, le concessionnaire s'engage à :

favoriser la mise en place des coffrets de dimensions les plus réduites possibles, compte tenu de ses impératifs techniques,

rechercher la meilleure intégration possible, en concertation avec le demandeur, en lui proposant les gammes agréées de matériaux et de couleurs compatibles avec les marchés conclus avec ses fournisseurs.

De même, le concessionnaire s'efforce d'intégrer les postes et armoires de distribution publique de gaz dans l'environnement par la prise en compte dans le projet de réalisation des caractéristiques remarquables des sites ou des architectures concernées.

Les engagements visés s'appliquent également en cas de remplacement ou de renouvellement du coffret ou sur demande du client.

Ouvrages nouveaux :

L'intégration d'un coffret, d'une armoire ou d'un poste de détente-comptage dans un environnement particulier afin de répondre à des attentes spécifiques - autres que réglementaires - du client ou des autorités compétentes (communes, administration,...) sera assurée par le demandeur et à ses frais.

L'encastrement est facturé au demandeur.

Toutefois, et afin de permettre à ce dernier de réaliser par lui-même cet encastrement, le concessionnaire peut joindre au devis une notice explicative sur les conditions à respecter.

Le concessionnaire tient informé le maire de la commune des refus ou difficultés particulières concernant l'encastrement des coffrets.

Lors de l'étude d'implantation de nouveaux postes de détente de distribution publique, le concessionnaire joint un photomontage simple du ou des postes de détente en complément du projet gaz diffusé notamment au Maire de la commune, dans le respect de la législation en vigueur.

Ouvrages existants :

Acteur de la démarche environnementale, le concessionnaire peut participer à l'encastrement des coffrets existants ainsi qu'au traitement des coffrets correspondants à des branchements improductifs dans les zones de Protection du Patrimoine Architectural et Urbain (ZPPAU) et faisant l'objet d'une opération coordonnée d'effacement des réseaux électriques à l'initiative du concédant.

Les modalités techniques et financières de cette participation sont à définir dans des conventions particulières, négociées au cas par cas.

Dans le cadre d'autres opérations, le concessionnaire et l'autorité concédante se concertent pour évaluer les problèmes environnementaux et définir les éventuelles solutions techniques et financières à leur apporter. Celles-ci font, dans tous les cas, l'objet de conventions spécifiques négociées au cas par cas.

4.2 Réalisation et financement correspondant

Les aménagements nécessités par une meilleure intégration visuelle ou sonore des ouvrages de la concession dans l'environnement évoqués aux paragraphes précédents sont réalisés par le concessionnaire, après concertation avec l'autorité concédante.

Cette concertation ne porte que sur les éventuelles priorités et caractéristiques esthétiques ; elle ne peut en aucun cas contraindre le concessionnaire à engager à ses frais des travaux allant au-delà des engagements réglementaires et contractuels et de ses impératifs techniques et financiers.

Par ailleurs, les travaux d'intégration d'ouvrages dans l'environnement à réaliser à l'intérieur d'une zone aménagée (lotissement, zone artisanale, zone industrielle...) sont à la charge de l'aménageur.

4.3 Réfection de voiries

Le concessionnaire s'engage à assurer les réfections de voirie conformément à la législation en vigueur et aux dispositions des règlements de voirie locaux.

Article 5 - Vérification des dispositifs de comptage

En précision de l'article 19 du présent cahier des charges, le concessionnaire rendra compte à l'autorité concédante de la réalisation du programme des vérifications périodiques des comptages prévues par la réglementation en vigueur et des éventuelles vérifications complémentaires réalisées à son initiative.

Il fournira notamment, dans le cadre du compte rendu annuel de concession le nombre de compteurs contrôlés au cours de l'exercice précédent sur la base de la réglementation en vigueur (cf renvoi note 57 de l'article 19 du cahier des charges de concession).

Le concessionnaire dresse un inventaire statistique du parc des dispositifs de comptage. Cet inventaire est actualisé et transmis avec le compte rendu annuel d'activité. Il précise notamment par commune et pour chaque année le nombre de compteurs en service de plus de 20 ans et plus de 5 ans (en référence à la note 57 de l'article 19 du cahier des charges) avec comme référence l'année de l'édition du compte rendu annuel.

Un consommateur final peut également effectuer ce contrôle par un autre service agréé par les Poids et Mesures. Dans ce cas, les frais de contrôle, si le comptage présente une marge d'erreur supérieure aux tolérances admises, sont à la charge de son propriétaire.

Article 6 - Nature du gaz distribué

La nature du gaz naturel distribué sur le territoire de la concession est du gaz B
Les caractéristiques de la distribution de ce gaz sont précisées à l'article 21 du cahier des charges.

Article 7- Contrôle des caractéristiques du gaz naturel

Les positions des appareils de mesure, leur régime de propriété ou d'exploitation des installations et leurs modalités opératoires ou d'étalonnage sont définis ci-après.

7.1. Pression

Le cahier des charges précise, en fonction de la nature du gaz distribué, les valeurs à l'intérieur desquelles la pression du gaz doit rester constamment comprise.

Les parties conviennent de mettre en œuvre les moyens suivants :

- enregistrement de la pression,
Les installations fixes de mesure de pression présentes sur le territoire de la concession, tel que défini à l'article 1er de la convention de concession, et intégrées au réseau de distribution de gaz font partie du réseau concédé. En sont donc notamment exclues les installations intégrées au réseau de transport.
- utilisation d'un logiciel de simulation, permettant de calculer la pression en tout point du réseau,
pour les points sensibles mis en évidence par ces mesures ou calculs, réalisation de campagnes de mesures dont l'optique est de valider ou de recalibrer les paramètres introduits dans le logiciel de simulation ou encore de réaliser les travaux nécessaires sur le réseau concédé pour que soient respectées les dispositions du cahier des charges relatives à la pression.

L'autorité concédante se réserve la possibilité d'effectuer à ses frais, directement ou par un tiers, des mesures de pression sur le réseau concédé. L'autorité concédante prendra contact avec le concessionnaire pour les besoins d'accès au réseau conformément aux dispositions de l'article 22 du cahier des charges.

7-2. Odorisation

L'odorisation du gaz naturel transporté sur le réseau est réalisée de façon centralisée aux points d'entrée (y compris stockage) du réseau de transport.

A la date de signature du présent contrat, la mesure de la teneur en produit odorisant est effectuée sur le réseau de transport aux endroits suivants :

Lieu	département	type de gaz
Arleux en Gohelle	62	B
Pitgam	59	H
Avion	62	B
Chilly	80	B
Sepmeries	59	B
Potelle	59	H
Aubenton	02	H
Coudekerque	59	B

Les installations d'odorisation ne font pas partie du réseau concédé.

Le concessionnaire informe l'autorité concédante de toute modification des lieux de mesure.

L'autorité concédante se réserve la possibilité d'effectuer à ses frais directement ou par un tiers des mesures d'odorisation du gaz à l'aide d'appareils portatifs. L'autorité concédante prendra contact avec le concessionnaire pour les besoins d'accès au réseau conformément aux dispositions de l'article 22 du cahier des charges.

L'autorité concédante informe le concessionnaire du résultat des mesures effectuées.

7.3. Pouvoir calorifique

L'exploitant du réseau de transport de gaz, qui exploite les installations de mesure du PCS, fournit au concessionnaire une valeur moyenne journalière de PCS par poste de livraison transport/distribution.

Les installations de mesure de PCS sont contrôlées dans le cadre de la réglementation en vigueur par des organismes agréés par les pouvoirs publics.

Ces installations ne font pas partie du réseau concédé.

A la date de signature du présent contrat, les consommateurs finals de la concession sont desservis à partir de plusieurs postes de livraison transport/distribution gérés par GRT GAZ.

Le concessionnaire calcule un PCS moyen journalier de la zone gaz distribution en pondérant chaque PCS journalier fournis par l'exploitant du réseau de transport pour chacun des postes par la quantité journalière entrée par ce poste sur la zone, puis en effectuant la moyenne de ces PCS pondérés.

Ce PCS moyen journalier est utilisé directement si la relève du consommateur final est journalière.

Si la relève du consommateur est à un autre pas de temps (par exemple, mensuel ou semestriel), un PCS moyen est déterminé sur la période de relève à partir des PCS journaliers de la zone, pondérés des quantités journalières utilisées sur la zone gaz distribution.

L'autorité concédante se réserve la possibilité d'effectuer à ses frais directement ou par un tiers des contrôles du PCS. L'autorité concédante prendra contact avec le concessionnaire pour les besoins d'accès au réseau conformément aux dispositions de l'article 22 du cahier des charges.

Les enregistrements des mesures et les calculs effectués par le(s) laboratoire(s) peuvent être obtenus par l'autorité concédante, sur demande auprès du concessionnaire qui prend contact, à cet effet, avec l'exploitant du réseau de transport concerné.

Article 8- Maintenance et renouvellement des conduites montantes

On appelle installation à usage collectif la partie de l'installation d'un immeuble collectif comprise entre l'organe de coupure générale inclus et les compteurs individuels ou, à défaut de compteurs, les robinets de coupure individuels inclus. Elle fait partie du branchement.

Les installations à usage collectif au sens de l'article 10 I.2 du cahier des charges de concession peuvent comporter :

- la conduite d'immeuble : conduite d'allure horizontale alimentant une ou plusieurs conduites montantes
- la conduite montante à différents niveaux : conduite pour la plus grande partie verticale raccordée à la conduite d'immeuble et alimentant plusieurs branchements particuliers situés à un ou plusieurs niveaux dans un immeuble
- la conduite de coursive : conduite d'allure horizontale raccordée à une conduite montante et alimentant plusieurs branchements particuliers situés à un même niveau dans un immeuble
- la nourrice pour compteurs : élément de conduite sur lequel sont raccordés plusieurs compteurs groupés dans un local technique gaz
- la tige cuisine : conduite alimentant un seul appareil de cuisson par logement à l'exclusion de tout autre appareil

Dans la suite du texte, on utilise l'expression « conduite d'immeuble-conduite montante » pour désigner l'installation à usage collectif.

Le concessionnaire assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement des conduites montantes conformément aux dispositions de l'article 10.II du cahier des charges. Le génie civil (« aménagements généraux » au sens de l'article 10.II précité) est de la responsabilité des propriétaires d'immeubles, qui doivent également garantir aux salariés et prestataires du concessionnaire, un accès permanent. En cas de renouvellement de conduites montantes, le propriétaire de l'immeuble doit assurer, si nécessaire, la rénovation ou la réalisation des aménagements généraux selon la réglementation en vigueur et les règles de l'art, en accord avec le concessionnaire.

Article 9- Clients consommant sans fournisseur

A la date de signature du contrat, conformément à la procédure « clients consommant sans fournisseur » citée en note 85 de bas de page sous le dernier alinéa de l'article 25 du cahier des charges de concession, le concessionnaire réclame directement au client la régularisation de sa situation et, le cas échéant, la réparation du préjudice qu'il a subi du fait de la consommation qu'il n'a pas pu allouer à un fournisseur : il valorise les consommations en utilisant comme référence le prix de compensation des écarts, auquel il ajoute l'acheminement distribution en utilisant comme référence le tarif d'acheminement.

Article 10 - Service aux consommateurs finals

Principes généraux :

Le concessionnaire recherche, lors de la conception et de la mise en œuvre des services proposés conformément à l'article 7 du cahier des charges, la meilleure satisfaction des consommateurs finals, dans le respect des dispositions législatives ou réglementaires guidant les missions du distributeur.

En particulier, à la date de signature du présent contrat, le concessionnaire poursuit, par l'application du catalogue des prestations visées à l'annexe 3 bis du présent contrat, l'amélioration de la qualité de ses services aux clients, aux fournisseurs et aux producteurs de biométhane. Chacune des prestations proposées par le concessionnaire, qu'elle soit une prestation incluse dans le tarif d'acheminement ou une prestation facturée à l'acte, comporte les modalités d'accès à la prestation, un descriptif technique de la prestation ainsi que le standard de réalisation précisant le délai requis pour son exécution dans des conditions normales de réalisation.

L'évolution des services proposés tient compte des sondages ou enquêtes disponibles effectués auprès des consommateurs finals par les moyens du concessionnaire, des organismes représentatifs des consommateurs finals ou de l'autorité concédante, ainsi que des innovations techniques.

Le développement d'un principe de transparence entre les consommateurs finals, l'autorité concédante et le concessionnaire constitue un facteur de progrès du service public que les deux contractants s'engagent à favoriser.

A la date de signature du présent contrat et nonobstant les évolutions législatives et réglementaires possibles, les prestations proposées à la clientèle, dont le concessionnaire a la charge, portent sur les domaines suivants :

Accueil et information des clients et des fournisseurs :

Le concessionnaire facilite l'accès des consommateurs finals et des fournisseurs aux interlocuteurs adéquats de ses services. Il tient compte des attentes exprimées et des évolutions technologiques pour optimiser en permanence cet accès.

Le concessionnaire s'engage à proposer aux fournisseurs un rendez-vous pour leurs clients dans les meilleurs délais, compte-tenu des besoins ou impératifs exprimés par ces derniers.

Le concessionnaire s'engage à limiter la gêne causée aux consommateurs finals lors de coupures d'alimentation pour travaux. Pour cela, le concessionnaire informe des dates et heures d'intervention des travaux programmés et de leur durée prévisible conformément aux obligations de service public.

Dans le respect de l'égalité de traitement due à tous les fournisseurs et dans la limite des missions qui lui sont imparties de par la réglementation, le concessionnaire peut apporter un premier niveau de conseil et d'orientation des consommateurs finals qui en feraient la demande, notamment : explication du contexte des marchés de fourniture, orientation des clients en situation de précarité vers les organismes sociaux compétents.

Le concessionnaire informe le client, à sa demande et dans le respect du principe d'égalité de traitement, de la liste des fournisseurs et/ou des sites officiels où cette liste peut être obtenue.

Tarification :

Le concessionnaire s'engage à tenir à disposition ou à faire parvenir au consommateur final qui en fait la demande, par tout moyen approprié, les tarifs d'acheminement du gaz publiés par les pouvoirs publics et le catalogue des prestations du distributeur.

A la date de signature du présent contrat, les conditions générales d'acheminement sont définies dans l'annexe 4 au présent cahier des charges.

Contestations :

Les contestations entre les consommateurs finals et le concessionnaire sont instruites conformément à l'article 33 du présent cahier des charges.

Dans le cadre des principes susvisés, les domaines et le contenu des services proposés à la date du présent contrat peuvent être actualisés par le concessionnaire dans le cadre de négociations nationales avec les pouvoirs publics.

Les évolutions éventuelles sont portées à la connaissance de l'autorité concédante par exemple lors du compte-rendu annuel de concession.

Article 11 – Extensions de la desserte en gaz naturel

Le présent article a pour objet de préciser certaines dispositions de l'article 9 du cahier des charges. Il s'applique à toutes les extensions de réseau sur le territoire concédé.

Chaque année, le concessionnaire établira un programme prévisionnel des travaux de développement du réseau. Des échanges trimestriels entre l'autorité concédante et le concessionnaire seront réalisés afin d'identifier les potentiels de développement sur le territoire concédé qui seraient de nature à faire évoluer la liste préalable des travaux envisagés. Par ailleurs, sera ainsi favorisée la bonne coordination des travaux.

L'autorité concédante est destinataire annuellement de la liste des études d'extension dont le taux de rentabilité n'est pas atteint selon les conditions fixées par l'annexe 2 du présent cahier des charges et de celles qui sont différées malgré l'atteinte du taux de rentabilité. Les actualisations seront communiquées au fil de l'eau.

Principes généraux

Le concessionnaire s'engage à favoriser systématiquement une coordination des travaux avec les gestionnaires de voirie et de réseaux lors de l'exécution de ses propres travaux. Réciproquement, le concessionnaire s'engage à collaborer aux actions de programmation des gestionnaires de réseaux et voiries.

Le concessionnaire s'efforcera d'adapter son programme de travaux en anticipant ou en différant ses investissements pour permettre une meilleure affectation des ressources et limiter le trouble généré pour les usagers et les riverains.

Cette programmation ne s'oppose pas à la réalisation d'investissements pour des travaux dont l'opportunité ne pouvait apparaître au moment de la programmation.

Information de l'autorité concédante

Dès la décision de l'extension de la desserte au sein du territoire concédé prise par le concessionnaire, l'autorité concédante sera informée des zones nouvellement desservies et de l'échéancier des travaux.

Extension avec participation financière de l'autorité concédante

Afin de mettre en œuvre les dispositions de l'article 9 paragraphe 1 du cahier des charges de concession, la FDE62 et GRDF conviennent des modalités suivantes en ce qui concerne la réalisation des études de rentabilité :

Cette (ces) étude(s) prend(prennent) en compte

- les valeurs réellement constatées s'agissant des investissements, des volumes de gaz acheminés, du nombre de consommateurs finals sur les années écoulées et du tarif d'acheminement,
- les perspectives de consommation et d'investissement des années restant à courir jusqu'à l'année dix,
- les hypothèses utilisées pour l'étude de rentabilité initiale s'agissant du taux d'actualisation et du montant des dépenses d'exploitation par consommateur final.

Article 11bis – Installations de biométhane

Sous réserve des dispositions légales et réglementaires en vigueur, les installations liées à la production du biométhane et à l'injection dans le réseau de distribution publique de gaz naturel ne font pas partie des ouvrages concédés. La limite de concession se situe à la bride aval du poste d'injection GRDF.

Article 12 - Conditions d'exécution des travaux

♦ Qualité de l'exécution des travaux :

La qualité de l'exécution des travaux participe directement au respect de l'environnement, de la sécurité et du cadre de vie des riverains et utilisateurs de la voirie.

Chaque fois que les contraintes techniques et financières l'autorisent, le concessionnaire s'engage à privilégier l'emploi de techniques discrètes (forage dirigé par exemple).

Le concessionnaire exécute les travaux de pose de canalisations et d'ouvrages nécessaires à la distribution du gaz, les travaux de terrassement, de remblaiement et de réfection de voirie conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, notamment les règles du Code de la voirie routière.

♦ Programmation et coordination des travaux

Le concessionnaire élabore une prévision pluriannuelle des travaux de renouvellement-renforcement-extension à réaliser à son initiative sur le territoire de la concession. Il communique cette prévision une fois par an à l'autorité concédante dans le cadre de la préparation de la conférence départementale prévue à l'article 2224-31 du Code Général des Collectivités Territoriales et au gestionnaire de voirie concerné.

En collaboration avec les autres gestionnaires de voirie et de réseaux, le concessionnaire et l'autorité concédante s'efforcent d'adapter mutuellement leurs prévisions de travaux en coordonnant si possible leurs investissements pour permettre une meilleure utilisation des ressources et limiter le trouble généré pour les usagers et les riverains.

Le concessionnaire s'engage à cet effet à participer à des réunions de concertation organisée par le gestionnaire de voirie ou l'autorité concédante.

Cette prévision ne s'oppose pas à la réalisation d'investissements pour des travaux dont l'opportunité n'était pas apparue au moment de la programmation.

Le concessionnaire informe l'autorité concédante, au fil de l'eau, de la programmation des travaux une fois celle-ci déterminée.

Le concessionnaire reste responsable de la conception et de l'exécution des travaux.

♦ **Information sur les travaux**

Le concessionnaire informe les riverains, sauf cas d'urgence, 5 jours avant le début des travaux lorsque ceux-ci nécessitent une interruption du service. Il peut utiliser à cet effet tout moyen de communication à sa disposition.

L'information précise notamment la date prévue de début des travaux, la durée prévisible des travaux et les interruptions de gaz.

Une copie du projet d'exécution pour les travaux sur le réseau est transmise au gestionnaire de voirie concerné.

♦ **Implantation des ouvrages**

En complément de l'article 12 du cahier des charges, le concessionnaire s'engage à conclure une convention de servitude avec le propriétaire de la parcelle concernée pour l'implantation d'équipements techniques du réseau concédé en dehors du domaine public.

♦ **Réfection de chaussée ou de trottoirs après travaux**

Le concessionnaire s'engage à remettre en état la partie de chaussée ou de trottoir correspondant à l'emprise de ses travaux, conformément au code de la voirie routière.

Tous autres travaux complémentaires en matière de réfection de la chaussée ou des trottoirs feront l'objet d'un accord préalable des parties au coup par coup.

Article 13- Contrôle

L'autorité concédante pourra assurer en continu le contrôle des conditions juridiques, techniques et financières de la concession et pourra notamment mettre en œuvre :

- Le contrôle du traitement des consommateurs finals dans le respect du principe d'égalité devant le service public,
- Le contrôle des caractéristiques physico chimiques du gaz distribué.
- Le contrôle de l'ensemble des obligations du concessionnaire résultant du cahier des charges et de ses annexes,
- Le contrôle de l'application des spécifications techniques fixant les conditions de pose des canalisations et leur mise à jour périodique permettant la prise en compte de l'évolution des techniques gazières,
- Le suivi et le contrôle des études de rentabilité demandées au concessionnaire,
- Le contrôle de la coordination des travaux avec les travaux des gestionnaires de voirie,
- La conciliation dans les différends pouvant intervenir entre la commune et le concessionnaire ainsi que ceux entre le concessionnaire et les consommateurs finals quant à l'interprétation du présent cahier des charges et de ses annexes.

L'autorité concédante et le concessionnaire conviennent des modalités d'organisation suivantes pour les contrôles de l'autorité concédante :

- l'autorité concédante informe par écrit le concessionnaire de l'organisation de ce contrôle en indiquant quelles en sont les modalités : nom des agents ou du prestataire externe, domaine concerné, informations demandées, calendrier souhaité.
- la période de contrôle envisagée peut faire l'objet d'échanges entre les parties pour des raisons de disponibilité du personnel du concessionnaire afin d'assurer la qualité des informations communiquées.
- l'autorité concédante communique un pré-rapport de contrôle au concessionnaire afin que ce dernier puisse émettre des observations dans un délai raisonnable.

Article 14 – Indicateurs de performance

Les indicateurs visés à l'article 31-II du cahier des charges sont les suivants :

INDICATEURS	Maille	Description
CONNAISSANCE DU PATRIMOINE		
Indicateur de connaissance patrimoniale	C	Auto-évaluation par l'organisme de distribution de gaz naturel de sa connaissance du patrimoine de la concession. Il s'agit d'un indice composite constitué de sous-indicateurs répartis en trois catégories (inventaire, cartographie, autres éléments de connaissance et de gestion). Chacun des sous-indicateurs doit atteindre un nombre maximal de points. La valeur de l'indice, calculée chaque année, est comprise entre zéro (0) et 100. Les modalités de calcul sont précisées par le concessionnaire dans le compte-rendu annuel d'activité.
CONNAISSANCE DU PATRIMOINE		CARTOGRAPHIE
Taux de réseau en classe A	C	Dans la cartographie du réseau, la classe A correspond à la précision maximale (± 40 cm) : le positionnement en classe A vise notamment à améliorer la prévention des dommages aux ouvrages. Le taux correspond à la longueur de réseaux gaz classés en A (classe de précision maximale) sur les longueurs de réseaux neufs et renouvelés au cours de l'année sur le périmètre de la concession.
Nombre de plans mis à jour dans l'année	C	Nombre d'actes de mises à jour de la cartographie en préparation ou à la suite de travaux ou plus ponctuellement à l'occasion d'actions correctives, sur le périmètre de la concession.
GESTION DU RESEAU		PERFORMANCE
Rendement de réseau	N	Mesure la performance du réseau en prenant en compte les pertes constatées (fuites ou fraudes) et les biais de comptage. Cette performance est évaluée à partir des quantités d'énergie mesurées en entrée et en sortie du réseau de distribution, retraitées pour pouvoir être comparées sur une même année civile et corrigées des effets du climat.
GESTION DU RESEAU		MAINTENANCE ET PREVENTION
Programme de maintenance	C	Il est caractérisé par le taux de maintenance préventive des postes de détente, robinets et branchements collectifs, calculé sur le périmètre de la concession : nombres d'actes réalisés dans l'année sur nombre d'actes planifiés dans l'année conformément à la politique de maintenance de l'organisme de distribution.
Délai d'interruption du flux gazeux sur Procédure Gaz Renforcée (PGR) sur voie publique	D	Mesure le délai entre le signalement de l'incident et l'arrêt du flux gazeux. Il est calculé à la maille départemental (maille du Service Départemental d'Incendie et de Secours).
GESTION DU RESEAU		INCIDENTS
Nombre d'incidents sur réseau BP/MP	C	Nombre total d'incidents sur réseau basse pression (BP/MPA) et moyenne pression (MPB)
Nombre de dommages aux ouvrages avec fuite	C	Nombre de dommages aux ouvrages avec fuite sur les réseaux enterrés
Nombre de consommateurs finals coupés pour incidents	C	Nombre de consommateurs finals coupés suite à incident ou intervention non planifiée sur le réseau de la concession
GESTION DU RESEAU		FUITES ET SECURITE

Nombre d'interventions de sécurité	C	Nombre total d'interventions des techniciens d'intervention sécurité gaz du concessionnaire
Taux d'interventions en moins de 60 minutes	D	Nombre d'interventions de sécurité pour lesquelles il s'écoule moins de 60 minutes entre l'appel au numéro Urgence Sécurité Gaz et l'arrivée du technicien d'intervention, rapporté au nombre total d'interventions de sécurité
Nombre de fuites sur réseau	C	Nombre de fuites sur le réseau de la concession, signalées lors de la recherche systématique de fuites ou comptabilisées lors d'interventions de sécurité.
Nombre de fuites sur ouvrages collectifs	C	Nombre de fuites sur les conduites d'immeuble ou les conduites montantes, signalées lors de la recherche systématique de fuites ou comptabilisées lors d'interventions de sécurité sur le périmètre de la concession.
Nombre de fuites sur branchements	C	Nombre de fuites sur branchements individuels et collectifs, signalées lors de la recherche systématique de fuites ou comptabilisées lors d'interventions de sécurité sur le périmètre de la concession.
Nombre de Procédures Gaz Renforcées (PGR) .	C	Nombre d'interventions conjointes du Service Départemental d'Incendie et de Secours et du technicien d'intervention du concessionnaire, en regard du nombre total d'interventions de sécurité.
Nombre de diagnostics d'installations intérieures	C	Nombre de diagnostics d'installations inactives depuis plus de 6 mois réalisés suite à accord du client après sollicitation par le concessionnaire
GESTION DE LA CLIENTELE		DEMANDES FOURNISSEURS
Taux de respect du délai catalogue des demandes reçues des fournisseurs	C	Nombre de prestations réalisées dans les délais du catalogue de prestations / Nombre total de prestations soumises à délais. Ces prestations incluent entre autres les mises en service et hors service demandées par les fournisseurs.
Nombre de consommateurs finals coupés suite à impayés	C	Nombre de déplacements pour coupure pour impayés
GESTION DE LA CLIENTELE		RACCORDEMENTS
Taux de raccordement dans les délais	C	Nombre de raccordements réalisés dans le délai convenu avec le client final / Nombre total de raccordements réalisés
Premières mises en service clients	C	Nombre de nouveaux raccordements suite à une demande fournisseur
Sites bio-méthane	C	Nombre de points d'injection de bio-méthane sur le territoire de la concession
GESTION DE LA CLIENTELE		SERVICE CLIENT
Taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique distributeur	R	Nombre d'appels pris / Nombre d'appels reçus.
GESTION DE LA CLIENTELE		RELEVÉ

Taux de relevé des compteurs sur index réel	R	Nombre de compteurs relevés sur index réel rapporté au nombre total de compteurs à relever dans l'année (compteurs actifs uniquement)
Taux d'index non rectifiés a posteriori	R	Nombre d'index non rectifiés sur nombre total d'index enregistrés et validés par le concessionnaire dans l'année
Taux d'accessibilité des compteurs domestiques	C	Nombre de compteurs domestiques actifs et inactifs accessibles (situés en dehors du logement et ne nécessitant pas la présence du client) rapporté au nombre total de compteurs domestiques de la concession
GESTION DE LA CLIENTELE		SATISFACTION CLIENTS ET RECLAMATIONS
Taux de satisfaction « raccordement »	R	Pour les clients résidentiels, part des clients (en %) se déclarant satisfaits et très satisfaits sur l'item « raccordement » lors de l'enquête diligentée annuellement par le concessionnaire. Pour les clients non résidentiels (industriels, tertiaires, collectivités locales), le concessionnaire donnera a minima des éléments d'analyse qualitatifs sur l'évolution du niveau de satisfaction globale.
Suivi des réclamations	C	Nombre de réclamations (tous émetteurs confondus) concernant : - l'accueil (acheminement-livraison /gestion des demandes) - la conduite et la surveillance du réseau - la gestion et la réalisation des prestations - les données de comptage (relevé et mise à disposition)
Taux de réponse aux fournisseurs sous 15 jours	R	Nombre de réclamations fournisseurs traitées dans les 15 jours / Nombre total de réclamations transmises par les fournisseurs
Taux de réponse aux réclamations sous 30 jours	C	Nombre de réclamations (tous émetteurs confondus) traitées dans les 30 jours / Nombre total de réclamations transmises (tous émetteurs confondus)

C = maille concession (contrat)
R = maille régionale du concessionnaire

D = maille départementale
N = maille nationale

Article 15 – Compte rendu d’activité de la concession

En déclinaison de l’article 31 paragraphe II du cahier des charges, le concessionnaire fournira en base à la maille de la concession l’ensemble des données mentionnées sous les rubriques « sur demande de l’autorité concédante à la maille de la concession ».

En complément des données communiquées dans le compte rendu annuel de concession, le concessionnaire fournira les données suivantes :

- Taux de relève sans erreur
- Taux de relève sur index (nombre de relèves divisé par le nombre de points de livraison)
- Répartition des appels de tiers (fuite ou odeur de gaz, manque de gaz, autres causes...)
- Nombre de coupures sur réseau suite à incidents.
- Surveillance des ouvrages : linéaire acier non protégé, nombre de vannes et robinets
- Nombre de diagnostics réalisés sur installations n’ayant pas fonctionné depuis plus de 6 mois (dont danger grave immédiat) en application de l’article 2.2 de la présente annexe

Dans le cas d’une évolution de la collecte ou de la disponibilité de ces données, l’autorité concédante et le concessionnaire se concerteront afin de définir la nature des données qui pourraient y pallier.

Article 16 – Inventaire physique et financier

Dans un délai de 12 mois à compter l’entrée en application du présent cahier des charges, le concessionnaire fournira à l’autorité concédante un inventaire physique et financier des ouvrages de la concession tel que défini dans l’article 31 II.5 , établi sur les données de l’année N-1.

En complément, selon les termes de l’article 31 II.3, et en dehors de son obligation relative aux ouvrages en concession, le concessionnaire s’engage à communiquer annuellement un inventaire technique des compteurs domestiques.

Article 17- Réglementation

Le concessionnaire s’engage à communiquer à l’autorité concédante, à sa demande, toutes références ou textes réglementaires propres à la distribution du gaz, dont le cahier des charges fait mention.

Article 18 – Représentation de l’autorité concédante

En précision de l’article 35 du cahier des charges de concession, l’autorité concédante peut également être représentée par tout autre organisme national représentant les collectivités concédantes.

Article 19 – Election de domicile

Le concessionnaire fait élection de domicile à :

GRDF

Direction Territoriale Hauts-de-France

76, rue Rachel Lempereur

59031 Lille Cédex