

ANNEXE 3 AU RÈGLEMENT DE SERVICE

Approuvée en comité syndical du 30 septembre 2002

Modifiée par le Comité syndical du 23 juin 2003

Modifiée par le bureau syndical du 14 novembre 2003 (art 51 loi UH)

Modifiée par le comité syndical du 12 janvier 2004

Modifiée par le comité syndical du 20 décembre 2004

Modifiée par le comité syndical du 23 mai 2005 (plafond branchements longs)

Modifiée par le Comité syndical du 20 mars 2006 (villages antennes pour personnes âgées)

Modalités pratiques de mise en œuvre du règlement de service

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 PUBLICITÉ DU RÉGLEMENT DE SERVICE	4
CHAPITRE 2 PROCÉDURES	5
2.1 LES PROCÉDURES DES PROGRAMMES DE TRAVAUX DU SIEDS	5
2.1.1 DÉFINITION DES PROGRAMMES DE TRAVAUX.....	5
2.1.1.1 Programme de renouvellement des réseaux BTA de la Régie du SIEDS	5
2.1.1.2 Programme de renforcement ou d'extension FACÉ AB et programme Régie Basse Tension.....	5
2.1.1.3 Programme d'effacement des réseaux FACÉ C et programme Syndicat Environnement	5
2.1.1.4 Programme Interventions Paysagères	6
2.1.1.5 Programme FACÉ D et programme Syndicat dessertes décentralisées	7
2.1.1.6 Programme Loi Solidarité et renouvellement Urbain / Loi Urbanisme et habitat.....	8
2.1.2 OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE.....	15
2.1.2.1 La bonne connaissance des besoins	15
2.1.2.2 La vérification du coût évité ou de l'intérêt général	16
2.1.2.3 L'efficacité des choix techniques et de programmation	16
2.1.2.4 La mobilisation rapide des crédits.....	17
2.1.2.5 Le suivi patrimonial	17
2.1.2.6 La capitalisation d'expériences.....	17
2.1.3 DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE	18
2.1.3.1 État dynamique des besoins	18
2.1.3.1.1 Critères généraux.....	18
2.1.3.1.2 Critères spécifiques selon les programmes.....	18
2.1.3.2 Évaluation d'une enveloppe pluriannuelle.....	19
2.1.3.3 Rôle des commissions travaux et paysage	19
2.1.3.4 Gestion des demandes de raccordement aux réseaux existants.....	19
2.1.3.5 Participation des communes.....	21
2.1.3.6 Modalités financières	21
2.1.3.7 Remise administrative des ouvrages	22
2.1.3.8 Contrôle de la mise en œuvre du règlement de service et de ses annexes.....	22
2.1.4 PLANNING	23
2.2 LES PROCEDURES DE TRAVAUX DE LA REGIE DU SIEDS	24
2.3 LES PROCEDURES FINANCIERES DE LA REGIE DU SIEDS	24
2.4 LES PROCEDURES D'ARCHIVAGE ET DE DIFFUSION DU SIEDS ET DE LA REGIE DU SIEDS	24
CHAPITRE 3 OBJECTIFS D'ASSURANCE QUALITÉ	25
3.1 DE L'EDUCATION A LA QUALITE	25
3.2 INTEGRATION DES OUVRAGES DANS L'ENVIRONNEMENT	25
3.2.1 LES PERIMETRES D'EFFACEMENT.....	25
3.2.1.1 Les sites protégés (visé à l'alinéa 2 de l'article 11 du règlement de service).....	25
3.2.1.2 En agglomération (visé à l'alinéa 3 de l'article 11 du règlement de service).....	26
3.2.1.3 Hors agglomération (visé à l'alinéa 4 de l'article 11 du règlement de service)	26
3.2.2 RECOMMANDATIONS PAYSAGERES GENERALES.....	26
3.2.2.1 Maintien de la cohérence du lieu.....	26
3.2.2.2 Branchements	26
3.2.2.3 Bâtiments et enveloppes préfabriquées	27
3.2.2.4 Articles 49 et 50	27
3.2.2.5 Le volet paysager des travaux	27
3.2.2.6 Zonages territoriaux	27

3.3	NATURE ET CARACTERISTIQUE DE L'ENERGIE DISTRIBUEE	28
3.4	QUALITE DES ETUDES.....	29
3.5	ACCUEIL DES CLIENTS ET TRAITEMENTS DES DOSSIERS CLIENTS.....	29
3.5.1	RELEVE - FACTURATION.....	33
3.5.2	ACCUEIL - PETITES INTERVENTIONS.....	34
3.5.3	BRANCHEMENT	39
3.6	ENQUETE ANNUELLE DE SATISFACTION DES ELUS.....	43
CHAPITRE 4 : CHARTES ET CONVENTIONS		44
4.1	TABLEAU RECAPITULATIF DES DELIBERATIONS ET CONVENTIONS.....	44

CHAPITRE 1 PUBLICITÉ DU RÈGLEMENT DE SERVICE

(cf. délibération du Bureau Syndical n° 00.05.31.B.06.29)

Le règlement de service et ses annexes, au fur et à mesure de leur évolution, sont, après délibération et publication par le SIEDS, notifiés :

- 1 - au Directeur Général de la Régie du SIEDS pour exécution et diffusion interne
- 2 - au Président du Conseil d'administration de la Régie du SIEDS pour information. Ce dernier est, en outre chargé d'informer le Président du Syndicat des éventuelles difficultés pouvant survenir à l'occasion de la mise en œuvre dudit règlement de service.

Les conditions d'accès externe à ce document sont conformes à la loi n°2000-321 du 12 avril 2000. Les documents peuvent être :

- soit consultés sur place au siège du SIEDS, 14, Rue Notre Dame, 79000 NIORT, aux heures habituelles d'ouverture des bureaux,
- soit reproduits aux frais du demandeur.

Les modalités de mise à jour de ce document consistent à annuler et remplacer. A cette fin, un numéro de version est tenu à jour dans les procédures « Standard du SIEDS » par attachement à la délibération en vigueur.

CHAPITRE 2 PROCÉDURES

2.1 LES PROCÉDURES DES PROGRAMMES DE TRAVAUX DU SIEDS

2.1.1 DÉFINITION DES PROGRAMMES DE TRAVAUX

2.1.1.1 Programme de renouvellement des réseaux BTA de la Régie du SIEDS

La Régie du SIEDS est tenue d'effectuer tous travaux de renouvellement des réseaux BTA et à les financer sans pouvoir demander d'autres participations que celles liées à des événements exceptionnels tels que les destructions accidentelles ou les faits de force majeure ou encore les contraintes d'évolutions décrites aux programmes spécifiques ci-après. La définition du renouvellement est aujourd'hui purement comptable : 1/40ème par an de valeur globale du réseau BTA. Un schéma directeur du réseau donne les évolutions à conduire à moyen terme.

2.1.1.2 Programme de renforcement ou d'extension FACÉ AB et programme Régie Basse Tension

Le programme FACÉ AB vise à aider, par une subvention du FACÉ, les travaux de renforcement ou d'extension du réseau de distribution basse tension (BTA) du SIEDS dans les zones d'électrification rurale dites « zones ER » selon la définition retenue par le Facé pour le bénéfice des subventions. Pour les extensions, les travaux concernés sont les travaux d'extension du réseau BT ainsi que les nouvelles extensions HTA nécessaires pour alimenter la nouvelle zone BT desservie.

Le FACÉ est doté annuellement par les distributeurs qui abondent ce fond national par une contribution partie prenante du prix payé par les usagers. Ce fond établit une dotation départementale répartie ensuite par les Conseils Généraux au niveau local. Le Conseil Général des Deux-Sèvres répartit donc la dotation qui lui est notifiée entre le SIEDS et les autres autorités organisatrices du département. Le SIEDS informe sa Régie du montant de la dotation. En règle générale, le montant de la dépense subventionnable est connu au mois de mai pour 90% de la dotation (appelée dotation initiale). La dotation complémentaire est connue en octobre.

Pour déterminer l'enveloppe départementale, le FACÉ s'appuie sur les informations à base technique fournies par les exploitants aux autorités organisatrices et sur l'analyse de la contribution financière des maîtres d'ouvrage sur leurs fonds propres et sur leur capacité à consommer les crédits.

Les informations sont collectées auprès des autorités organisatrices à l'aide d'un questionnaire type (Inventaire) sous l'autorité du Préfet du département (DDAF) dans le cadre d'une conférence annuelle et au fur et à mesure des demandes de versement des subventions.

En dehors des zones dites rurales (zones ER) ressortant du FACÉ AB, les besoins en renforcement ou extension sont satisfaits dans le cadre d'un programme entièrement financé hors subvention, dit programme Régie basse Tension à exécuter selon les mêmes modalités que ci-après pour le FACÉ AB.

2.1.1.3 Programme d'effacement des réseaux FACÉ C et programme Syndicat Environnement

Le programme FACÉ C vise à aider, par une subvention du FACÉ, l'enfouissement des réseaux pour des considérations strictement environnementales dans les zones ER.

Le FACÉ est doté annuellement par les distributeurs qui abondent ce fond national par une contribution. Ce fond établit une dotation départementale répartie ensuite par les Conseils Généraux au niveau local. Le Conseil Général des Deux-Sèvres répartit donc la dotation qui lui est notifiée entre le SIEDS et les autres autorités organisatrices du département. Le SIEDS informe sa Régie du montant de la dotation. En règle générale le montant de la dépense subventionnable est connu au mois de mai pour 90% de la dotation (appelée dotation initiale). La dotation complémentaire est connue en octobre.

Pour déterminer l'enveloppe départementale, le FACÉ s'appuie sur les informations environnementales fournies par les autorités organisatrices, accompagnées d'informations technico-économiques élaborées à leur demande par les exploitants et sur l'analyse de la contribution financière des maîtres d'ouvrage sur leurs fonds propres et sur leur capacité à consommer les crédits.

Les informations sont collectées auprès des autorités organisatrices à l'aide d'un questionnaire type (Inventaire) sous l'autorité du préfet du département (DDAF) dans le cadre d'une conférence annuelle et au fur et à mesure des demandes de versement des subventions.

En dehors des dossiers ressortant du FACÉ C, les besoins environnementaux sont satisfaits dans le cadre d'un programme entièrement financé hors subvention, dit programme Syndicat Environnement à exécuter selon les mêmes modalités que pour le FACÉ C.

2.1.1.4 Programme Interventions Paysagères

En complément des actions menées pour favoriser l'intégration des réseaux dans le paysage et défini dans l'article 11 du règlement de service et 3.2 de la présente annexe, le SIEDS définit des politiques particulières du paysage financées par un fonds de concours. Ces politiques du paysage s'articulent autour de trois axes: l'accompagnement et le conseil paysager auprès de la Régie d'électricité, l'accompagnement de projets structurants des intercommunalités (Pays), l'intégration des « postes tours » dans l'environnement.

Accompagnement et conseil paysager auprès de la Régie du SIEDS

La Régie réalise de nombreux travaux qui visent à l'amélioration de la desserte en électricité (renouvellement, construction, entretien, renforcement, raccordement). Ces travaux se réalisent en souterrain ou en aérien, et peuvent constituer un impact paysager important. L'initiative de ces demandes peut provenir :

- soit de la Régie qui estime que les travaux proposés vont créer un impact paysager important,
- soit du SIEDS qui, au vu du dossier, estime que les travaux vont constituer un impact important sur le paysage communal.

Le SIEDS peut apporter un soutien technique, paysager et financier à la Régie du SIEDS pour assurer des travaux cohérents du point de vue du paysage.

Accompagnement des projets structurants des intercommunalités

Les Pays ou les intercommunalités mènent des politiques en matière d'aménagement du territoire, de développement économique et touristique. Dans le cadre de ces politiques, des réseaux électriques peuvent avoir un impact paysager important sur le ou les sites sur lesquels des actions sont projetées. L'initiative de ces demandes peut émaner :

- soit des intercommunalités porteuses d'un projet de développement ou d'aménagement à vocation intercommunale,
- soit sur l'initiative du SIEDS dans le cadre de la mission paysage.

Le SIEDS peut apporter un soutien technique, paysager et financier aux Pays ou aux intercommunalités pour assurer des travaux cohérents du point de vue du paysage.

Intégration des « postes tours » dans l'environnement

Certains postes de transformation dits "postes tours" constituent, en raison leur stature et leur positionnement, des points noirs dans le paysage. Il s'avère indispensable de procéder une meilleure intégration de ces ouvrages dans le paysage. Celle-ci contribue simultanément au renouvellement des ouvrages.

L'ensemble des "postes tours", propriété de la Régie du SIEDS est concerné. La demande peut émaner soit :

- de la commune pour un projet d'aménagement ou des raisons esthétiques,
- de la Régie du SIEDS pour des raisons techniques (renforcement ou renouvellement),
- sur l'initiative du SIEDS dans le cadre de la mission paysage.

Ces crédits peuvent être mobilisées dans le cadre de chartes paysagères dans la mesure où un accord est signé entre plusieurs organisations intéressées au paysage.

Ces chartes, alors incorporées au chapitre 4 de la présente annexe 3, règlent les modalités de mise en œuvre communes entre les partenaires. Elles prévalent sur les dispositions strictement internes au SIEDS et à la Régie du SIEDS.

2.1.1.5 Programme FACÉ D et programme Syndicat dessertes décentralisées

La Régie du SIEDS peut solliciter le SIEDS pour la mise en œuvre de ce programme suite à une demande de raccordement. Cette proposition peut être prise en compte en raison :

- 1 - de l'éloignement de tout réseau ;
- 2 - d'une alternative économique favorable par rapport à une mise en contrainte du réseau dont la levée peut être ainsi obtenue. Dans ces deux cas, il est nécessaire de prendre en compte un coût évité ;
- 3 - dans le souci d'expérimenter d'autres moyens de dessertes décentralisés non raccordés au réseau et susceptibles d'apporter demain une meilleure approche commerciale et économique aux besoins de nos clients et du territoire des Deux-Sèvres.

Dans le cas du recours à des énergies renouvelables, ces dessertes peuvent bénéficier d'une aide financière spécifique aux énergies renouvelables. Appartiennent à ce domaine, les solutions mettant en œuvre :

- un ou des générateurs éoliens
 - un ou des générateurs photovoltaïques
 - une ou des micro centrales hydrauliques
- sous condition d'un coût évité.

Ce dernier résulte du fait que la solution technique de desserte décentralisée soit d'un coût inférieur :

- à l'extension du réseau en mode aérien (éventuellement souterrain dans les zones où ce mode de desserte est imposé)
- au renforcement du réseau pour lever une contrainte née de la demande de raccordement.

Dans ces cas particuliers la Régie du SIEDS finance comme elle l'entend ces investissements. La relation avec l'utilisateur est une relation classique avec un objet particulier.

Dans les autres cas :

- recours à des énergies fossiles, micro turbines à gaz, piles à combustibles, énergies renouvelables ;
- absence de coût évité,
- co-génération à partir de déchets,
- raccordement au réseau

La solution de production décentralisée ne peut faire l'objet de subventions du FACE et ressortira d'un examen au cas par cas, chacun ayant sa logique spécifique, dans le cadre de développement de productions décentralisées.

2.1.1.6 Programme Loi Solidarité et renouvellement Urbain / Loi Urbanisme et habitat

La loi n° 2000-1208 relative à la solidarité et au renouvellement urbain (dite loi SRU) du 13 décembre 2000 modifiée par la loi Urbanisme et habitat n° 2003-590 du 2 juillet 2003, codifiée au code de l'urbanisme institue notamment une réforme des contributions d'urbanisme. Il en ressort que la notion de forfait devient illégale pour les extensions et qu'il convient désormais d'évaluer le montant des travaux en coût réel ou pour le moins, vérifier que les forfaits sont inférieurs aux coûts réels s'ils doivent être temporairement maintenus.

Dans de nombreux cas, il sera nécessaire pour les communes d'élaborer des documents d'urbanisme pour encadrer l'évolution du droit à construire.

La Régie du SIEDS devra donc s'intéresser à l'élaboration de ces documents et prendre part aux réunions - ou procédures - organisées à cette fin.

Les demandes de raccordement de lotissements ou de groupements de constructions et d'immeubles construits font l'objet d'un conventionnement entre la Régie du SIEDS et le promoteur de l'opération autorisée dans le cadre des règlements en vigueur. La convention détermine, en fonction du nombre de mètres carrés hors œuvre nette dont l'édification est projetée par le pétitionnaire, le montant et les conditions de paiement de la participation au financement des équipements publics. Elle n'a pas pour objet de déterminer de façon contractuelle la constructibilité du terrain, qui résulte notamment des règles du plan local d'urbanisme.

Ces conventions précisent les modalités de la participation du constructeur ou du lotisseur au coût du programme des équipements publics de la ZAC, dans la mesure où ceux-ci sont destinés à satisfaire les besoins des futurs habitants ou usagers des constructions à édifier dans la zone.

Ces conventions constituent une pièce obligatoire de la demande de permis de construire ou d'autorisation de lotir. En l'absence de convention préalablement acceptée, les autorisations précitées ne pourront pas être délivrées. Cependant, cette disposition ne permet pas légalement à la puissance publique d'interdire au propriétaire de réaliser une opération conforme au plan local d'urbanisme en refusant de lui proposer une convention.

Les demandes de raccordement de lotissements ou de groupements de constructions et d'immeubles construits ne sont pas profondément impactées par la loi SRU et UH. Elles ont toujours été de la compétence du maire pour l'autorisation, et à charge du promoteur pour ce qui est de la prise en charge des coûts de desserte.

Désormais, il convient de distinguer le réseau public financé par des fonds publics et les équipements propres financés par des fonds privés.

Pour les opérations que l'on peut qualifier d'individuelles la loi 2000-1208 et la loi 2003-590 ont redonné la primauté aux maires qui sont libres de proposer à leur conseil municipal la prise en charge des extensions de réseau qui ne peuvent plus être prise en charge conjointement par la Régie du SIEDS et les pétitionnaires.

Pour sa part, le Syndicat peut prendre des dispositions techniques et politiques en encourageant d'une part l'institution de la participation pour voies et réseaux (1) et en adoptant d'autre part le principe de la Continuité Limitée de la Desserte Électrique (2).

Enfin dans le domaine de la desserte d'équipements exceptionnels et d'habitat existants non encore desservis, le SIEDS dispose de la politique élaborée antérieurement dite « des branchements longs » (3) qu'il a fallu préciser pour tenir compte des notions de réseau et d'équipement propre dans un souci de cohérence d'ensemble.

1 - La participation pour voies et réseaux (PVR)

La loi UH a modifié les PVNR existantes en PVR.

La PVR donne lieu à une convention de financement entre la commune (ou le groupement compétent) et la Régie du SIEDS.

La commune s'acquittera par la suite de la totalité du montant des travaux d'extension de réseaux électriques à la Régie du SIEDS au fur et à mesure du service fait et selon les procédures de facturation internes à la Régie du SIEDS.

2 - La Continuité Limitée de la Desserte Électrique (CLDE)

Elle donne lieu à une convention de financement entre la collectivité et la Régie du SIEDS. Elle ne s'applique que pour des réseaux publics pour raccordement des seuls bâtiments d'habitation soumis à permis de construire en zone U pour les communes disposant d'un P.O.S. ou d'un P.L.U. ou en zone agglomérée au sens du RNU pour les autres communes .

La politique du SIEDS ne prend en compte aucune extension de réseau supérieure à 100 mètres à partir de tout support existant en l'état des réseaux au 24 juin 2002.

En deçà, la collectivité peut mettre en œuvre librement sa politique d'urbanisme et demander une participation financière au SIEDS. Au-delà, elle paie la partie des travaux non susceptibles d'être financés dans le cadre de la CLDE.

Ladite participation financière est instaurée comme suit en 2004:

Distance en m	Jusqu'à 100 m Participation du SIEDS :	Au-delà de 100 m Participation de la commune :
	50% du coût hors taxes	100 % du coût + éventuelle TVA <i>(NB le SIEDS paie 50% jusqu'à 100 m)</i>

Ce taux devant permettre l'extinction progressive de la CLDE sera révisé annuellement.

Le calcul de la participation se fera par tranches de manière uniforme dans la tranche.

Dispositions transitoires

Les taux de prise en charge par le SIEDS devant diminuer jusqu'à devenir nul, il est expressément convenu que le régime applicable est celui figurant à l'attestation de présence des réseaux produit par la Régie du SIEDS et valable un an (modèle au chapitre 4).

Le coût d'extension du réseau s'établit comme suit sur une base 100 HT :

Montant des travaux TTC *	119,6	pour un total de 100%
Montant de la TVA sur travaux*	19.6	
Participation de la commune	% du HT selon la tranche	
Participation du SIEDS	% du HT selon la tranche *	

* Taux en vigueur au 1/09/02

** La participation du SIEDS est augmentée éventuellement de la TVA suivant la législation en vigueur.

Méthode de calcul :

1^{er} exemple : pour une extension de réseau de 80 mètres, la distance correspond à la 1^{ère} tranche
Donc, pour un coût global de 10 000 euros HT, la participation du SIEDS est de : $10\,000 \text{ €} \times 50\% = 5\,000 \text{ € HT}$.

2^e exemple : pour une extension de 120 m, dont le coût global est de 15 000 euros HT, il faut calculer le coût par mètre avant aide du SIEDS soit :

$15000/120 = 125 \text{ € HT par mètre}$.

L'aide du SIEDS est donc de $125 \text{ €} \times 100 \text{ mètres}$ soit $12\,500 \times 50\%$, soit $6\,250 \text{ € HT}$.

La part restant à la charge de la Collectivité est de $15\,000 - 6\,250 = 8\,750 \text{ € HT}$ + éventuelle TVA

En ce qui concerne les cas de raccordement à desserte unique, l'article 51 de la loi Urbanisme et Habitat codifié à l'article L332-15 du Code de l'Urbanisme, prévoit que l'autorité organisatrice définit les conditions à mettre en œuvre afin que l'autorité qui délivre l'autorisation de construire, d'aménager ou de lotir, puisse faire appel à une procédure claire de raccordement au réseau.

Il est convenu de manière expresse :

- que l'instruction de la demande est faite par écrit par la Régie du SIEDS,
- au vu d'un dossier de demande écrite de l'autorité en charge de l'urbanisme, comprenant :
 - 1 plan de situation, 1 plan parcellaire ;
 - 1 note explicative permettant de conclure à la seule constructibilité de la parcelle concernée, remise à l'appui de la demande par l'autorité en charge de l'urbanisme ;
 - le plan des réseaux fourni par la Régie du SIEDS.
 - Est joint au dossier l'accord écrit du demandeur acceptant de payer la partie d'équipement longeant la voie publique

En cas d'ambiguïté, le SIEDS n'entend pas empêcher la décision de l'autorité en charge de l'urbanisme, mais indique que cette mise en œuvre est le fait de cette même autorité. Par conséquent, celle-ci s'expose éventuellement à une action en répétition en cas de nouvelle demande qui serait autorisée au droit du raccordement ainsi créé. Pour le SIEDS, le réseau correspondant est dimensionné pour correspondre exclusivement aux besoins du seul projet et donc ne peut être en aucun cas destiné à desservir d'autres constructions existantes ou futures. Une attestation de présence des réseaux spécifiques sera envoyée à l'autorité en charge de l'urbanisme.

(délibération du 14 novembre 2003)

La Régie du SIEDS est tenue de matérialiser les CLDE et les raccordements à desserte unique dans la base de données cartographiques des réseaux. La collectivité est pour sa part responsable de la mise à jour des documents lui permettant de prescrire les PVR.

Branchements collectifs : Principe généraux pour les lotissements d'habitations :

1 - Conventions systématiques :

L'article L 332-15 du code de l'urbanisme (raccordement à usage individuel ou « desserte unique ») peut s'appliquer aux lotissements notamment pour une parcelle en lotissement simplifié.

Terrain au droit du réseau :

Réseau suffisant :

convention entre le Lotisseur (ou promoteur) et la Régie du SIEDS .

Réseau insuffisant :

Idem terrain non au droit du réseau.

Terrain non au droit du réseau :

- Convention préalable avec la Collectivité pour les équipements publics-

La Régie doit conseiller à la Collectivité (Commune ou Communauté de Communes) de mettre en place une PVR, pour faire supporter au Lotisseur tout ou partie des frais d'équipements publics nécessaires. En cas de refus de la Collectivité d'engager une démarche PVR, il est proposé une convention entre la Collectivité et la Régie du SIEDS, convention qui définit entre autres la répartition des coûts de la desserte du ou des terrain(s) compris dans le lotissement.

- Convention avec le lotisseur pour les équipements propres :

Après accord de la Collectivité, une convention entre le Lotisseur (ou promoteur) et la Régie du SIEDS est alors établie.

Dans le cas où la Collectivité est aussi le Lotisseur, **deux** conventions seront présentées.

- La première correspondant aux modalités techniques et financières des équipements publics (approuvée par délibération). (H.Taxe)
- La seconde correspondant aux modalités techniques et financières des équipements propres (*TVA 19.6%), de la même manière que pour un lotisseur ou promoteur privé.

S'il n'y a pas de PVR ni de financement de la Collectivité pour les équipements publics, rien ne se fera.

Si la Collectivité met en place l'un de ces financements, elle le fera obligatoirement par voie de délibération, qui sera annexée à sa convention.

2 - Equipements propres :

Les équipements propres sont entièrement à la charge du Lotisseur.

Ils sont constitués des ouvrages de distribution électriques (BT, MT, Poste) intérieurs au lotissement qui commencent au raccordement au réseau extérieur, existant ou à construire, situé au droit du lotissement

3 - Le financement des équipements publics d'une opération :

Les travaux de réseau nécessaires à l'opération seront financés suivant le tableau joint :

	Terrain en régime d'Electrification Rurale	Terrain en régime urbain
1.1 / Création de réseau	Collectivités	Collectivités
Renforcement de réseau si réseau déjà en limite de saturation	Collectivités après mise à niveau du réseau existant par le FACE	Collectivités après mise à niveau du réseau existant par un Programme renforcement Régie
Renforcement de réseau dû à la contrainte créée par le nouveau lotissement	Collectivités, éventuellement au prorata des équipements	Collectivités, éventuellement au prorata des équipements

4 Structure des conventions :

les conventions ont plusieurs objectifs :

- déterminer la nature du projet
 - * périmètre, localisation et lots
 - * la nature des opérations immobilières projetées (maisons individuelles, bâtiments collectifs...)
 - * la puissance maximum par lot
- déterminer comment sera alimenté le projet (équipements propre et public), en précisant la localisation et le dimensionnement du matériel réseau.

- déterminer le financement des travaux :
 - * équipements propres à la charge du Lotisseur
 - * participation de la Collectivité aux équipements publics
 - * participation du FACE ou d'un programme Régie ou Syndicat.
- déterminer s'il est intégré dans les travaux que l'équipement public a été prévu avec une réserve de kW

Cas illustrés

A – Lotissement au droit du réseau

- Le Lotisseur paie la totalité de l'équipement propre au canevas technique et/ou au bordereau série de prix (*TVA 19.6%), ou réalise lui-même cet ouvrage sous le contrôle final de la Régie.
- Convention obligatoire pour l'extension de réseau traitée sous la Maîtrise d'Oeuvre du client en privatif.

B – Lotissement non au droit du réseau (extension simple et/ou création-renforcement de poste et/ou création HTA)

- Le Lotisseur paie la totalité de l'équipement propre au canevas technique et/ou au bordereau série de prix (*TVA 19.6%), ou réalise lui-même cet ouvrage sous le contrôle final de la Régie.
- Les extensions de réseau sont financées suivant le tableau du paragraphe I-3.
- La part de l'extension de réseau financée par la Collectivité n'est pas assujettie à la TVA car c'est une subvention d'équipement.

Accès au tarif jaune :

Depuis la mise en place de la loi SRU, il y a lieu d'appliquer le coût réel des travaux où il n'y a pratiquement que des raccordements exceptionnels ; en conséquence, les extensions de réseau seront financées de la manière suivante :

	Terrain en régime d'Electrification Rurale	Terrain en régime urbain
1.2 / Création de réseau	Pétitionnaires	Pétitionnaires
Renforcement de réseau si réseau déjà en limite de saturation	Pétitionnaires après mise à niveau du réseau existant par le FACE	Pétitionnaires après mise à niveau du réseau existant par un Programme renforcement Régie
Renforcement de réseau dû à la contrainte créée par le nouveau tarif jaune	Pétitionnaires, éventuellement au prorata des équipements	Pétitionnaires, éventuellement au prorata des équipements

Demande tarif jaune au droit du réseau existant :

Le client paie un forfait de branchement ou un forfait pour augmentation de puissance (AP) du tarif bleu au tarif jaune qui représente l'équipement propre (*TVA 19.6%). Si le réseau est insuffisant pour la puissance demandée, le renforcement est pris en charge suivant le tableau ci-dessus.

Demande tarif jaune avec extension de réseau à créer :

Le client paie un forfait de branchement (*TVA 19.6%) qui représente l'équipement propre. L'équipement public est un équipement public exceptionnel (*TVA 19.6%) à la charge du demandeur.

En cas de dépassement des contraintes de l'équipement public exceptionnel, du fait de la Régie du SIEDS, celle-ci prend à sa charge la quote-part de financement pour la puissance disponible résiduelle.

Zones d'Activités Economiques :

Pour les ZA en place,

C'est la convention d'origine qui prime. Donc le calcul pour la desserte d'un terrain de la zone se fait à partir des prix au « ticket bleu » annoncés dans la convention souscrite par l'aménageur.

Pour les ZA à créer,

L'équipement public éventuel à créer est un équipement public exceptionnel supporté par celui qui est désigné dans le règlement de la zone. En général, la totalité du coût revient à l'aménageur (*TVA 19.6%).

La desserte interne de la ZA se fait au coût réel (*TVA 19.6%), elle est facturée au demandeur (l'aménageur ou l'acquéreur de la parcelle).

L'acquéreur de la parcelle paie l'équipement propre (son branchement) au forfait (*TVA 19.6%).

*TVA 19.6% : taux légal actuellement en vigueur

3 - Les branchements longs

Dans le cas de raccordement demandés pour des équipements exceptionnels, les pétitionnaires sont tenus de payer l'extension de réseaux et l'équipement propre. Ce mode de participation peut être très onéreux pour de grandes longueurs de raccordement. Le dispositif dit « des branchements longs » vise à aider à l'équipement exceptionnel dans des cas de figure limitativement énumérés correspondant à des préoccupations d'intérêt général.

Ils peuvent donner lieu à une convention de financement entre le pétitionnaire et la Régie du SIEDS après accord sur le dossier de demande par le SIEDS.

C'est pourquoi :

- un branchement long intervient au-delà d'une longueur de 100 mètres,
- dans cette limite de 100 mètres, les participations du SIEDS et le paiement du pétitionnaire s'apprécient, indépendamment du zonage d'urbanisme,
- au-delà des 100 mètres, les règles de prise en compte sont celles décrites ci-après.

Le branchement long est constitué de deux sous ensembles :

- une extension de réseau
- un branchement simple

réalisés pour le seul besoin du pétitionnaire.

L'aide, de 70 % du montant HT **plafonnée à 15 000 € HT**, n'intervient que sur la part extension de réseau. Par souplesse, il convient de laisser ouverte la possibilité pour tous les clients susceptibles de bénéficier de la politique d'aide, de payer le coût du branchement long s'ils ne peuvent, ou ne veulent, bénéficier des nouvelles dispositions :

- soit du fait de la complexité à démontrer d'intérêt général,
- soit du fait de délais de programmation trop longs à leur gré,
- soit des crédits budgétaires limités du SIEDS.

Cette aide n'est pas rétroactive.

La garantie de l'intérêt général veut que le dispositif :

- évite le mitage des espaces naturels,
- encourage l'agglomération des services à proximité des bourgs et des villages,

- permette de résoudre les contraintes d'intérêts publics antagonistes (éloignement d'installations générant des nuisances),
- facilite les interventions à caractère social,
- encourage le développement d'activités touristiques.

Aussi, le client devra être dans l'un des cas visés ci-dessous :

☞ Pour les cas de contraintes d'intérêts publics antagonistes :

- le pétitionnaire devra faire état d'une étude d'implantation montrant qu'une recherche préventive a été menée quant à des tracés courts envisageables,
- cette étude sera annexée à la demande du bénéficiaire de la mesure d'extension du réseau.

☞ Pour les cas d'interventions à caractère social :

- le pétitionnaire aura au préalable facilité l'étude d'une solution autonome permettant de conclure à la fiabilité ou non d'une implantation de sources photovoltaïques associées de dispositions de maîtrise de la demande en énergie (MDE),
- dans la négative, le recours à l'extension de réseau sera mis en œuvre.

☞ Pour les villages antennes pour personnes âgées :

Qu'un tel village est constitué d'un ensemble homogène regroupant :

- autour d'un centre de services et d'hébergement pour personnes âgées d'une part,
- des logements organisés en proximité de ce centre de services d'autre part.

Que l'aide est accordé pour le seul raccordement de l'ensemble au réseau public.

☞ Pour les activités touristiques :

Les demandes à retenir devront viser un objectif ayant un intérêt touristique reconnu par un label ou une politique publique.

Par ailleurs, pour éviter tout excès dans la mise en œuvre, il est demandé également que les propriétés à raccorder soient déjà assujetties à la taxe « foncier bâti ».

Pour les dossiers agricoles ou communaux non prévus ci-dessus, le recours à l'extension de réseau sera mis en œuvre avec le même souci de recherche préventive quant à des tracés courts envisageables compatibles avec les règles d'éloignement en vigueur pour l'activité concernée.

L'ensemble de ces dossiers devra également avoir recueilli au préalable un avis favorable quant à la réalisation du branchement long, dans le cadre de l'instruction normale du dossier au titre de l'urbanisme.

Plan de financement et méthode de calcul des participations

1 – le pétitionnaire paie la totalité de son équipement propre ;

2– le coût d'extension du réseau s'établit comme suit sur une base 100 HT :

Montant des travaux TTC*	119,6
Montant de la TVA sur travaux*	19.6 %
Participation du pétitionnaire	30 % du HT
Participation du SIEDS	70 % du HT **

* Taux en vigueur au 1/09/02

** La participation du SIEDS est augmentée éventuellement de la TVA suivant la législation en vigueur.

2.1.2 OBJECTIFS DE LA PROCÉDURE

2.1.2.1 La bonne connaissance des besoins

- Programme FACÉ AB et programme Régie Basse Tension

Le Directeur des travaux est tenu d'organiser la collecte et le traitement des informations nécessaires à l'établissement d'un état dynamique des besoins en travaux de renforcement ou d'extension du réseau de distribution électrique en BTA du SIEDS qui ressortent du FACÉ AB et du programme Régie Basse Tension.

Les besoins figurent à cet état tant que le quitus prévu à l'article 3.6 du présent document n'a pas été obtenu, distinguant les « travaux à réaliser », des « travaux en cours ».

Programme FACÉ C et programme Syndicat Environnement

Le Directeur des travaux est tenu de prendre en compte un état des zones bénéficiant de crédits spécifiques à l'effacement des réseaux. Il définit en collaboration avec l'animateur paysage la cohérence de chaque opération du point de vue du paysage.

Sur ces zones, il fournit à la Commission Paysage une évaluation du coût occasionné par l'enfouissement ou la dissimulation des réseaux, chaque fois qu'un projet lui est soumis :

- soit à l'initiative de ses services ;
- soit à la demande d'une collectivité locale ou de particuliers ;
- soit dans le cadre de politiques coordonnées à l'initiative du Syndicat et de ses partenaires éventuels.

On entend par coût occasionné une valeur globale incluant :

- la valeur résiduelle des réseaux déposés ;
- la valeur de la réalisation du réseau en technique discrète. Dans certains cas très particuliers, cela pourrait être la valeur en réalisations non connectées aux réseaux.

Un état dynamique des besoins en travaux d'enfouissement ou de dissimulation des réseaux est tenu par la Régie du SIEDS. Les besoins figurent à cet état tant que le quitus prévu à l'article 2.1.3.7 du présent document n'a pas été obtenu, distinguant « travaux à réaliser » des « travaux en cours ».

Programme Interventions Paysagères

Le Directeur des travaux est tenu d'organiser la collecte et le traitement des informations nécessaires à l'établissement d'un état dynamique des besoins en travaux :

- ① d'accompagnement et de conseil paysager auprès de la Régie du SIEDS,
- ② d'accompagnement aux projets structurants des intercommunalités
- ③ d'intégration des postes tours.

Il définit en collaboration avec l'animateur paysage la cohérence de chaque opération du point de vue du paysage. Il fournit à la Commission Paysage une évaluation du coût occasionné par l'enfouissement, la dissimulation, l'intégration des réseaux ou bien la modification des périmètres de travaux, chaque fois qu'un projet lui est soumis :

- soit à l'initiative de ses services ;
- soit à la demande d'une intercommunalité (projet de développement ou d'aménagement à vocation intercommunale) ;

- soit dans le cadre de politiques coordonnées à l'initiative du Syndicat et de ses partenaires éventuels.

On entend par coût occasionné une valeur globale incluant :

- la valeur résiduelle des réseaux déposés et :
- soit l'écart entre l'ouvrage prévu et la réalisation avec des techniques discrètes ou entre l'ouvrage prévu et le périmètre pertinent du point de vue du paysage (points ① et ② du premier paragraphe)
- soit l'écart entre l'ouvrage remis à neuf et la réalisation de l'ouvrage avec des techniques d'intégration paysagère (point ③ du premier paragraphe) pour une demande émanant de la Régie
- soit la valeur de l'intégration du réseau et des ouvrages en technique discrète (point ③ du premier paragraphe) pour une demande émanant d'une collectivité.

On entend par intégration :

- la disparition de la silhouette du "poste tour",
- le renouvellement et le déplacement de l'ouvrage selon les nécessités techniques et paysagères,
- les aménagements techniques et paysagers de l'ouvrage et de ses abords.

Un état dynamique des besoins en travaux précités est tenu par la Régie du SIEDS. Les besoins figurent à cet état tant que le quitus prévu à l'article 2.1.3.7 du présent document n'a pas été obtenu, distinguant « travaux à réaliser » des « travaux en cours ».

- Programme FACÉ D et programme Régie dessertes décentralisées

S'agissant de répondre à une demande de raccordement, celle-ci doit être traitée avec la plus grande attention quant aux besoins immédiats ou raisonnablement envisageables à moyen terme.

Le Directeur des travaux veillera à ce que les besoins à satisfaire soient évalués en faisant éventuellement appel à des moyens de maîtrise de la demande en énergie.

Un accord explicite avec le client devra constater l'engagement de celui-ci dans la durée quant à son besoin en puissance.

En cas de complexité technique, il pourra être fait recours à une étude par un organisme spécialisé. Cette étude fait partie intégrante du programme. Elle peut être technique, juridique et financière

2.1.2.2 La vérification du coût évité ou de l'intérêt général

En ce qui concerne notamment les programmes FACÉ D et Régie dessertes décentralisées, le Directeur des travaux chargera, par une procédure interne, ses services de procéder à cette vérification et à fournir à la Commission du Paysage (et accessoirement aux organismes financiers) le dossier technico-économique correspondant.

2.1.2.3 L'efficacité des choix techniques et de programmation

Afin de permettre la plus grande efficacité possible, le Directeur des travaux fournit aux Commissions des travaux et du Paysage des critères permettant de hiérarchiser les besoins en travaux, notamment la répartition des besoins en renforcements ou en extensions de réseaux

Il fournit également à la Commission Paysage, pour ce qui concerne les programmes FACÉ C, Syndicat Environnement et Interventions Paysagères des propositions technico-économiques ayant une efficacité environnementale telles que préconisées et définies par l'animateur paysage du SIEDS.

Il s'agit notamment de :

- tracés aériens évitant une pollution visuelle ;
- techniques de dissimulation sur façades ;
- enfouissements en coordination avec d'autres prestataires de réseaux ;
- desserte décentralisée.
- opérations loi SRU

En matière environnementale, il veille au respect des recommandations du SIEDS et de ses partenaires à l'occasion des travaux sur tout le territoire du SIEDS.

Le Directeur des travaux peut être amené à préconiser le développement d'une approche en tranches opérationnelles successives ayant une cohérence avérée du point de vue technique et paysager.

2.1.2.4 La mobilisation rapide des crédits

Dans l'intérêt des communes, des usagers mais également du FACÉ, il est souhaitable que les crédits soient consommés rapidement.

Aussi, le Directeur des travaux veillera tout particulièrement à mobiliser tous les moyens ouverts par le SIEDS ou par le FACÉ - avances, acomptes et solde tels que définis au point 3.5 ci-après, au fur et à mesure de l'avancement des études et des travaux. Il veillera en outre, par la mise en œuvre de procédures internes à la Régie du SIEDS, à la bonne adéquation des moyens humains, techniques et financiers aux objectifs définis par le SIEDS. Ces moyens doivent permettre de consommer les crédits apportés par le FACÉ en 36 mois maximum à compter de l'ouverture du programme pluriannuel.

2.1.2.5 Le suivi patrimonial

A l'occasion de la remise des ouvrages à la Régie du SIEDS, le Directeur des travaux fait prendre en compte par son service comptable le suivi patrimonial, notamment les changements de valeur affectant le réseau :

- en déduisant les déposes ;
- en revalorisant les ouvrages après travaux ;
- en ajoutant les nouveaux ouvrages.

Il en informe obligatoirement le SIEDS au moyen d'un état annuel.

A cette fin, une procédure interne sera élaborée et proposée par la Régie du SIEDS. Elle sera reprise en annexe 2 du règlement de service.

2.1.2.6 La capitalisation d'expériences

Le Directeur des travaux est chargé d'organiser la collecte et le traitement des informations issues des études et du suivi des chantiers dans le but d'affiner les coûts standards, de connaître les variables localisables (fouilles dures, difficultés particulières...) et d'améliorer les prévisions.

2.1.3 DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

2.1.3.1 État dynamique des besoins

2.1.3.1.1 Critères généraux

Le système d'informations de la Régie du SIEDS devra produire un état dynamique des besoins comportant à minima les informations suivantes :

- numéro unique de dossier ;
- date d'ouverture du dossier en année et mois ;
- commune de localisation libellée selon la nomenclature INSEE ;
- lieu-dit ou voie dans la commune ;
- nature de l'opération envisagée (renforcement/extension, enfouissement, renouvellement).

2.1.3.1.2 Critères spécifiques selon les programmes

- Programmes FACÉ AB et Régie Basse Tension

- critères techniques :
 - *niveau de tension et/ou contrainte d'intensité avant travaux*
 - *nombre de clients à améliorer*
 - *niveau de tension et/ou d'intensité après travaux*
 - *nombre de clients améliorés par les travaux*
 - *potentiel d'évolution de la demande en lien avec l'ouvrage et la zone de desserte proche*
 - *justification de la technique de réalisation ou technique environnementale envisagée (aérien/souterrain)*
- critères financiers
 - *date d'estimation et coût standard EGP (aérien et/ou souterrain)*
 - *date d'évaluation et coût total travaux après étude de la solution techniques retenue*
 - *coût rapporté au client réellement amélioré*
 - *en cas de remplacement d'une installation BTA par une installation mixte HTA + BTA, la ventilation des charges entre les types de réseaux*
 - *en cas d'interrogation sur l'intérêt d'un choix entre filaire et système de production autonome ENR, mentionner les coûts évités.*
- critères d'opportunité
 - *le directeur des travaux veillera à préciser la part de l'enveloppe financière du programme Facé AB à attribuer au renforcement d'une part et aux extensions de réseau d'autre part.*
- critères commerciaux et sociaux
 - *lorsque l'extension ou le renforcement du réseau est sollicité par un branchement "long" ou à "forte puissance" ou à "forte qualité électrique" pour des besoins de particuliers ou d'activités économiques, une zone de texte libre (intitulés long et court) apportera un éclairage synthétique de la demande.*

- Programmes FACÉ C, Syndicat Environnement et Interventions Paysagères

- critères techniques :
 - *La nature des ouvrages projetés (distance et mode du réseau : déposés, créés, aérien, souterrain)*
 - *Éventuellement :*
 - * *niveau de tension et/ou contrainte d'intensité avant travaux*
 - * *nombre de clients améliorés par les travaux*
 - * *potentiel d'évolution de la demande en lien avec l'ouvrage et la zone de desserte proche*
- critères financiers
 - *Date d'estimation et coût standard EGP*
 - *Date d'évaluation et coût total travaux après étude de la solution techniques retenue*
 - *En cas de remplacement d'une installation BTA par une installation mixte HTA + BTA, la ventilation des charges entre les types de réseaux*
 - *En cas d'interrogation sur l'intérêt d'un choix entre filaire et système de production autonome ENR, mentionner les coûts évités.*
 -

- critères environnementaux

- *Une appréciation de l'impact des travaux sur le site devra être fournie afin d'apprécier l'efficacité paysagère de l'opération. (cf 3.2.2.5 de l'article 3 de la présente annexe)*

2.1.3.2 Évaluation d'une enveloppe pluriannuelle

Le recensement des besoins, en stock et en flux, fera l'objet d'une analyse du Directeur des travaux tenant compte de l'état global des réseaux, de l'évolution prévisible de la demande afin d'établir un besoin à 5 ans (schéma directeur des réseaux) avec une prévision annuelle en terme technique et en terme financier associés.

Cette analyse sera présentée en Commissions travaux et paysage avant la session d'orientation budgétaire et fera l'objet d'une information aux réunions de concertations locales.

2.1.3.3 Rôle des commissions travaux et paysage

La Commission Paysage établit avec le Directeur des travaux les priorités au vu des critères définis au point 2.1.3.1 ci-après et au vu des moyens d'études et de suivi des chantiers arrêtés par la Régie du SIEDS.

La commission Paysage examine et propose au vote du Bureau Syndical la liste des opérations programmées en fonction de l'enveloppe financière votée par le Comité syndical pour les dotations du FACÉ C, Syndicat Environnement et Interventions Paysagères. Le Bureau syndical délibère sur cette liste.

La Commission Travaux contrôle les critères d'inscription aux programmes Facé AB, Facé D, régie desserte décentralisée, SRU et renouvellement.

Le comité syndical vote les dotations financières nécessaires.

Outre le rôle dévolu aux deux alinéas précédents, les Commissions entendent le Directeur des travaux sur :

- l'évolution des prix et des techniques ;
- les marchés ;
- les écarts supérieurs à 5% du coût évalué travaux et ce, à la clôture de chaque opération programmée ;
- l'état d'avancement de chaque programme au plan technique et financier ;
- les dépassements de délai supérieurs à un an.

2.1.3.4 Gestion des demandes de raccordement aux réseaux existants

Les demandes doivent être adressées et centralisées par la Régie du SIEDS qui en accuse réception.

Les demandes adressées au Syndicat font l'objet d'un accusé de réception à l'expéditeur et sont ensuite transmises à la Régie du SIEDS.

Les dossiers sont instruits par la Régie du SIEDS comme suit :

1^{ère} phase : qualification de la demande de raccordement au réseau :

- S'agit-il d'une extension de réseau ? si oui :
 - - s'agit-il d'une opération exceptionnelle ?
 - - s'agit-il d'une opération d'ensemble ?
 - - s'agit-il d'un lotissement ?
- S'agit-il d'alimenter un bâtiment existant ?
- S'agit-il d'alimenter une parcelle à construire :
 - - si oui, est-elle au droit des réseaux ?
 - - si non, est-elle susceptible :
 - d'une CLDE ?
 - d'une PVR?
- - s'agit-il d'une desserte unique au sens de l'article 51 de la loi UH ? :

2^{ème} phase : notification de la qualification de la demande par la Régie du SIEDS à la collectivité, selon l'une des rubriques ci-dessus énumérées.

Une copie de cette notification est communiquée au SIEDS.

Cette notification doit indiquer au demandeur soit le prix, soit le délai pour communiquer un prix afférent aux travaux à réaliser.

La Régie du SIEDS doit par la même occasion inviter la commune à lui communiquer toute décision ou tout document nécessaires à son service instructeur

Les décisions de la collectivité devront prendre la forme d'une délibération pour ce qui concerne l'acceptation des conditions fixées par la Régie du SIEDS d'une part et le financement de l'opération, d'autre part.

La Régie du SIEDS tient à jour un état des demandes en cours d'instruction et le transmet mensuellement au SIEDS

Dans le cas d'une éventuelle participation financière de ce dernier, la Régie adressera au SIEDS une copie de la convention de financement signée entre la Régie du SIEDS et la collectivité.

3^{ème} phase : le service comptable de la Régie du SIEDS centralise l'ensemble des dépenses et notifie au SIEDS, chaque trimestre, la part financière qui lui incombe pour ajustement des crédits.

4^{ème} phase : la Régie du SIEDS tient à jour la base graphique des opérations de CLDE, de PVNR et de lotissements qui intègrent l'ensemble des informations techniques sur le patrimoine reprises en annexe 2 du règlement de service.

5^{ème} phase : la Régie du SIEDS procède au recouvrement des recettes auprès de la collectivité et, le cas échéant, chaque trimestre auprès du Facé et du SIEDS. Elle procède également à la mise à jour de la valorisation de son patrimoine.

2.1.3.5 Participation des communes

La Régie du SIEDS fournit au SIEDS, aux fins d'un suivi syndical, le calcul de la participation de la commune selon la nature des travaux et les règles qui s'y appliquent, telles que délibérées par le SIEDS.

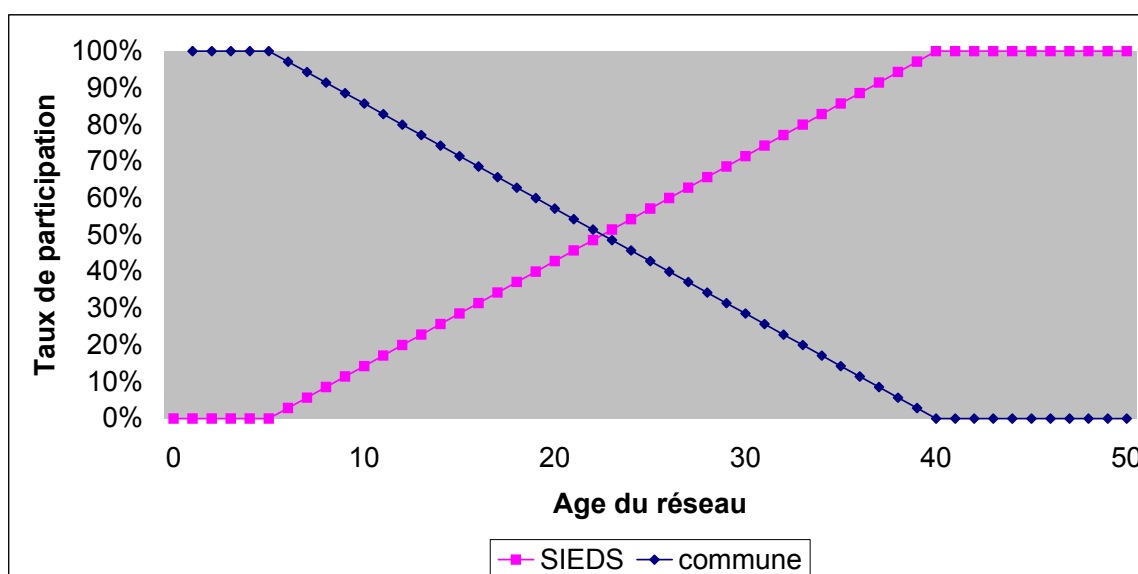
Dans le cadre du programme Syndicat Environnement, la participation des communes est fonction de la vétusté du réseau et s'établit selon la formule suivante :

Nouvelle formule du taux de vétusté

$$\text{Participation SIEDS} = (100 \cdot (A - 5) / 35) \%$$

$$\text{Participation Commune} = 100\% - (100 \cdot (A - 5) / 35) \%$$

A étant l'âge du réseau



Cette nouvelle formule s'applique à partir de la décision du Bureau Syndical (25/10/2002) pour les dossiers non encore étudiés. La formule demeure inchangée pour les dossiers en cours.

L'accord de la commune relatif à son taux ou à sa participation est concrétisé par une délibération.

Les travaux ne sont inscrits au programme qu'après réception par la Régie du SIEDS de la délibération précitée et communiquée par le Directeur des travaux au SIEDS.

2.1.3.6 Modalités financières

Le Conseil d'Administration de la Régie du SIEDS propose les programmes pluriannuels avec les crédits de paiement en dépenses et en recettes.

Le Bureau Syndical décide, par ses délibérations, de la liste valorisée des opérations susceptibles d'être inscrites à un programme, sur la base des coûts fournis par les Commissions des travaux et Paysage.

Le montant global et définitif de chaque opération, établi par la Régie du SIEDS est transmis aux Commissions des travaux et Paysage et comporte :

- l'ensemble des composants de fournitures, travaux et prestations en provenance, soit de la Régie du SIEDS, soit de ses prestataires, nécessaire à la réalisation de l'ouvrage suite à l'étude d'un tracé et d'une modalité technique de réalisation ;

- une prévision d'actualisation des prix, fonction de la date de réalisation et de la durée du chantier.

Le Directeur des travaux est tenu de réaliser les travaux, dans le cadre de l'enveloppe financière attribuée aux programmes et votée par le Comité syndical. Il met en œuvre les phases de financement suivantes lorsqu'un financement est attribué par le SIEDS.

- Avances : sur présentation des ordres de service prescrivant le commencement des travaux, le SIEDS versera à la régie une avance d'un montant pouvant aller jusqu'à 20% des crédits de paiement inscrits au budget de l'exercice en cours ;

- Acomptes : le SIEDS versera des acomptes à la Régie du SIEDS au vu des attestations de paiement correspondant aux situations de travaux et aux coûts internes pour une même opération ;

- Fin d'exercice comptable : le Directeur des travaux rend compte au Comité syndical de l'exécution des programmes notamment à l'occasion de la présentation des reports. A cette fin, le Directeur des travaux fournit au SIEDS un certificat attestant la réalisation des opérations effectuées au cours de l'exercice accompagné d'une attestation du comptable de la Régie du SIEDS certifiant l'exactitude des facturations et des paiements résultant des pièces justificatives et de la possession de toutes les pièces afférentes à ces opérations : travaux à l'entreprise et débours de la Régie du SIEDS (moyens internes) engagés à l'occasion de ces travaux ;

- Paiement du solde de chaque programme : le bilan général de chaque programme deviendra définitif après accord du Bureau Syndical et donnera lieu, si nécessaire, à régularisation du solde des comptes. Le SIEDS réglera à la Régie du SIEDS le solde de chaque programme au vu des certificats prévus au point 3.6 ci après, de la situation récapitulative des avances et acomptes perçus et des opérations effectuées visée par le Directeur des travaux et le comptable de la Régie du SIEDS
Il se conforme aux règles des autres organisations financières susceptibles de participer à la couverture du prix des travaux (FACÉ – ADEME – Département).

2.1.3.7 Remise administrative des ouvrages

Afin de permettre au SIEDS de suivre l'évolution patrimoniale de sa Régie et notamment celle concernant les réseaux, il sera mis en œuvre la procédure particulière suivante :

Après réception des travaux notifiée aux entreprises et à condition que le Directeur des travaux ait assuré toutes les obligations qui lui incombent pour permettre une mise en service immédiate de l'ouvrage, ce dernier est réputé pris en charge par la Régie du SIEDS pour exploitation.

Le Directeur des travaux assurera la levée des réserves et la mise en jeu éventuelle des garanties légales et contractuelles.

Il rend compte dans le rapport d'activité de la Régie, de l'évolution du patrimoine. A cette fin, il présente un état récapitulatif de l'état des programmes

2.1.3.8 Contrôle de la mise en œuvre du règlement de service et de ses annexes

Le contrôleur du SIEDS rendra compte au syndicat des conditions de mise en œuvre du règlement de service et de ses annexes.

La démarche qualité, tant du SIEDS que de la Régie du SIEDS, prendra en compte les difficultés éventuelles rencontrées dans leur mise en application.

2.1.4 PLANNING

Année N-5 à N-2	- Gestion de la prospective pour les sessions d'orientation budgétaire
Année N-1	- Études EGP - Hiérarchisation des opérations - Vote enveloppe des programmes pluriannuels pour l'année N
Année N	- Notification des subventions ou conventionnement de financement des communes et/ou des partenaires de la Régie du SIEDS - Études valeur travaux - Vote bimestriel du Bureau Syndical sur la liste des opérations programmées - Décisions modificatives subséquentes - Exécution des travaux - Prise en charge des ouvrages achevés - Fin d'exercice comptable
Année N+1	- Études valeur travaux (suite) - Vote bimestriel du Bureau Syndical sur la liste des opérations programmées - Décisions modificatives subséquentes - Exécution des travaux (suite) - Fin d'exercice comptable - Prise en charge des ouvrages achevés - Gestion patrimoniale
Année N+2	- Suite modalités N-1 et fin des travaux - Clôture des programmes

2.2 LES PROCEDURES DE TRAVAUX DE LA REGIE DU SIEDS

Le SIEDS sollicite de la Régie du SIEDS un mode d'accès à ses procédures internes pour consultation, au fur et à mesure de leur mise en place informatique

2.3 LES PROCEDURES FINANCIERES DE LA REGIE DU SIEDS

Le SIEDS sollicite de la Régie du SIEDS un mode d'accès à ses procédures internes pour consultation, au fur et à mesure de leur mise en place informatique

2.4 LES PROCEDURES D'ARCHIVAGE ET DE DIFFUSION DU SIEDS ET DE LA REGIE DU SIEDS

Le SIEDS sollicite de la Régie du SIEDS un mode d'accès à ses procédures internes pour consultation, au fur et à mesure de leur mise en place informatique.

CHAPITRE 3 OBJECTIFS D'ASSURANCE QUALITÉ

3.1 DE L'EDUCATION A LA QUALITE

Tout le monde est pour la qualité ; mais celle-ci n'arrive pas d'elle-même du jour au lendemain.

L'amélioration de la qualité demande un engagement à long terme partagé par tous tant au niveau du SIEDS que de la Régie du SIEDS.

La première étape est l'engagement des élus et de la direction à instaurer un processus continu d'amélioration.

Pour que chacun puisse s'engager, le Syndicat fournit un appui technique, et la direction de la Régie du SIEDS s'engage à y faire appel et à fournir aux personnels des méthodes d'amélioration.

La principale méthode est l'éducation à la qualité.

C'est une méthode basée sur la contribution individuelle dans l'amélioration de la qualité.

De même que l'engagement des élus et de la direction, celui des personnes doit être continu et à long terme. Il s'agit de participer aux efforts d'amélioration et d'essayer continuellement de trouver de nouvelles manières d'améliorer le travail.

S'engager à améliorer la qualité, c'est donc être en permanence déterminé à satisfaire les attentes de nos clients.

3.2 INTEGRATION DES OUVRAGES DANS L'ENVIRONNEMENT

L'ensemble des travaux de création, de renouvellement, de renforcement, de raccordement ou d'entretien devra être conduit en intégrant le respect de l'environnement. Toute modification du réseau entraînera une réflexion sur les possibilités d'intégration ou de dissimulation du réseau dans le paysage. La Régie du SIEDS veillera à respecter les règles d'urbanisme et de droit des sols pour les ouvrages et canalisations dont elle sera maître d'ouvrage.

3.2.1 LES PERIMETRES D'EFFACEMENT

Les périmètres et pourcentages visés aux alinéas 2-3 et 4 de l'article 11 du règlement de service sont définis comme suit :

3.2.1.1 Les sites protégés (visé à l'alinéa 2 de l'article 11 du règlement de service)

Les nouvelles canalisations seront, sauf impossibilité technique constatée par le SIEDS et sa Régie, souterraines ou posées suivant la technique appropriée des réseaux sur façade d'immeubles ou tout autre technique appropriée discrète acceptée par la commune qui pourra solliciter l'avis de l'Architecte des Bâtiments de France dans le périmètre :

- ① de 500 mètres autour des immeubles classés ou inscrits par les monuments historiques dans les conditions précisées par la loi du 31 décembre 1913, modifiée, ainsi que des monuments naturels et sites classés conformément aux dispositions de la loi du 2 mai 1930, modifiée,
- ② des Zones de Protection du Patrimoine Architectural Urbain et Paysager (ZPPAUP),
- ③ des secteurs sauvegardés,
- ④ des secteurs acquis ou des zones de préemption au titre espaces naturels sensibles (département, commune, conservatoire régional des espaces naturels de Poitou-Charentes),
- ⑤ des réserves naturelles,
- ⑥ des espaces bénéficiant d'arrêté préfectoral de protection des biotopes,

- ⑦ des espaces boisés classés,
- ⑧ de proximité et étendu des sites définis par le SIEDS dans l'inventaire 2000 et joint à la présente annexe.

Concernant les points 4, 5, 6 et 7 du précédent alinéa, les réseaux éviteront de traverser ces zones. S'il y a impossibilité de les éviter, une coordination avec le gestionnaire du site sera mise en place afin d'aboutir à la meilleure solution environnementale. Toute nouvelle installation ou modification de réseau au sein d'une Zone de Protection Spéciale (ZPS dans le cadre de NATURA 2000), fera l'objet d'un volet avifaune, tout en veillant à une intégration paysagère des réseaux. Toutes les opérations réalisées dans un des sites visés au point 8 du précédent alinéa seront soumises à une exigence de qualité paysagère. La Régie du SIEDS veillera, en relation avec le SIEDS, à ne pas positionner de nouveaux éléments électriques sur les cheminements principaux.

3.2.1.2 En agglomération (visé à l'alinéa 3 de l'article 11 du règlement de service)

En agglomération, et en dehors des zones définies au 3.2.1.1 ci-dessus, les nouvelles canalisations seront souterraines selon un pourcentage minimal de la longueur totale construite par la Régie du SIEDS dans ces zones :

	BT	HTA
Par année	50 %	80 %

On entend par agglomération, les zones agglomérées au sens du Règlement National d'Urbanisme et des zones U des PLU ou POS. On entend par nouvelles canalisations tous travaux effectués sur le réseau et inscrit dans un programme.

3.2.1.3 Hors agglomération (visé à l'alinéa 4 de l'article 11 du règlement de service)

Hors agglomération, et en dehors des zones définies au 3.2.1.1 ci-dessus, les nouvelles canalisations seront souterraines selon un pourcentage minimal moyen de la longueur totale construite par la Régie du SIEDS dans ces zones :

	BT	HTA
Par année	10 %	20 %

On entend par agglomération, les zones agglomérées au sens du Règlement National d'Urbanisme et des zones U des PLU ou POS. On entend par nouvelles canalisations tous travaux effectués sur le réseau et inscrit dans un programme.

3.2.2 RECOMMANDATIONS PAYSAGERES GENERALES

3.2.2.1 Maintien de la cohérence du lieu

L'objectif est d'assurer une continuité et une cohérence du lieu entre les éléments électriques et l'environnement bâti ou naturel existant. Le technicien devra positionner et adapter le réseau¹ en fonction de la qualité des abords, par le choix du modèle, de la teinte et de l'habillage.

3.2.2.2 Branchements

Sauf cas particuliers, traité en accord avec la commune concernée, la Régie du SIEDS réalisera tout branchement nouveau en souterrain.

De plus, aucun branchement aérien BT nouveau ne pourra surplomber sur plus de 4 mètres linéaire le domaine public, le surcoût étant pris en charge par le SIEDS.

3.2.2.3 Bâtiments et enveloppes préfabriquées

La Régie du SIEDS veillera à respecter les règles d'urbanisme et de droit des sols pour les ouvrages dont elle sera maître d'ouvrage.

Toute construction de bâtiment ou toute implantation d'enveloppes préfabriquées, dont la Régie est maître d'ouvrage, devra recevoir au préalable l'accord de la commune. La Régie fournira aux communes les éléments nécessaires à l'appréciation de l'intégration de l'ouvrage dans l'environnement en collaboration avec les services du SIEDS ou du CAUE.

A compter du 31 juillet 2003, l'accord de la commune sera délivré sur la base d'un plan d'insertion de l'ouvrage dans l'environnement (prise de vue, et intégration infographique).

Toute création de poste de transformation de type PAC (Poste A Couloir de manœuvre) et dont la Régie est maître d'ouvrage, fera l'objet d'une collaboration avec le CAUE pour son intégration dans le paysage.

Dans un objectif de 15 ans, l'ensemble des postes de transformation en cabine haute dit « poste tour » seront supprimés ou remplacés tels que précités dans le 2.1.1.6 ci-dessus. Les implantations des nouveaux postes se substituant au « poste tour » devront permettre une bonne intégration des ouvrages dans le paysage et seront réalisés en collaboration avec le CAUE.

3.2.2.4 Articles 49 et 50

La Régie du SIEDS joindra, à tout dossier d'article 49 et 50, une notice comprenant :

- L'objet du projet,
- Un plan de localisation au 1/25000,
- Un plan des travaux projetés à une échelle convenable
- Le choix de la technique retenue, du tracé et des implantations d'ouvrages,
- La nature des ouvrages projetés.

3.2.2.5 Le volet paysager des travaux

Pour chaque dossier d'effacement des programmes FACE C, Syndicat Environnement et Interventions Paysagères, la Régie du SIEDS réalisera en collaboration avec le SIEDS un volet paysage. Il comprendra :

- Une approche du périmètre concerné (paysage et entités environnantes), illustré de prises de vue
- Une visualisation infographique des nouvelles installations et notamment les nouveaux supports d'éclairage public.

3.2.2.6 Zonages territoriaux

De par sa vocation départementale, le SIEDS souhaite agir en matière de paysage sur l'ensemble du territoire. La qualité paysagère reconnue de sites « sanctuaires », ne saurait faire oublier que la qualité paysagère doit s'appliquer partout.

Les Deux-Sèvres sont composées de différentes entités paysagères définies par l'atlas des paysages de Poitou-Charentes, les plaines, les bocages, les terres boisées, les vallées, et l'entre plaine et gâtine, qui impliquent des recommandations quant aux travaux à réaliser.

Le relief et les caractéristiques des plaines constituent des entités où les réseaux créés des points d'accroches visuels. Ils peuvent par conséquent participer à la structuration ou à la déstructuration du paysage. Le type de support devra être choisi afin de contribuer à une intégration visuelle optimale des ouvrages dans les différentes plaines. En fonction de l'état paysager de l'existant, la Régie du SIEDS veillera à positionner les canalisations, en retrait d'alignements d'arbres ou bien en continuité de ceux-ci.

L'entité bocagère est la plus représentée au niveau du département. Les points de vue au sein de celle-ci sont rares, de par la densité du réseau de haie. Ils s'offrent « fortuitement au regard » soit par des fenêtres (les entrées de champs), soit par des routes rectilignes qui traversent la Gâtine et le Bocage Bressuirais. L'impact paysager des plans d'eau n'est pas négligeable, car ils permettent d'ouvrir des vues sur ce bocage.

Toute nouvelle installation, à proximité d'un plan d'eau ou dans sa covisibilité, devra limiter l'impact visuel des réseaux dans ces « clairières » en prenant appui sur la masse végétale déjà existante (la lisière).

La forêt de Chizé représente le seul élément deux-sévriens de l'entité « la marche boisée » définie dans l'Atlas. Les réseaux électriques sont peu visibles du fait de la densité des boisements. Cependant par effet de contraste, les clairières mettent en valeur la présence des réseaux aériens. Le village de Villiers-en-Bois et du hameau de Virollet constitue le centre d'une immense clairière. Les nouvelles canalisations, sauf impossibilité technique constatée par le SIEDS et sa Régie, seront souterraines ou longeront les lisières afin d'être dissimulés par la masse boisée.

Les cinq vallées principales, qui structurent l'espace départemental : la Sèvre Nantaise, le Thouet, l'Autize, la Sèvre Niortaise, et enfin la Boutonne, ainsi que l'entre plaine et gâtine, qui offre un aperçu des qualités paysagères des deux entités qui le compose, permettent d'observer de larges points de vue.

Sur ces deux dernières entités, certains réseaux électriques (HTA) ont un fort impact visuel, notamment lorsqu'ils sont positionnés en lignes de crêtes ou en fond de vallée.

L'installation de nouveaux réseaux en ligne de crête (si elle est inévitable) ou sur les coteaux doit donc soit :

- se baser sur un arrière plan dense (boisé),
- être mis en retrait du champ visuel
- soit en milieu de pente, si son passage ne crée pas de rupture dans la lecture du paysage.

De plus, le paysage s'observe principalement depuis la route et notamment depuis les grands axes de circulation qui structurent et traversent le département. Il existe le long des voies et en haut de côte de nombreux réseaux moyenne tension qui constituent des points noirs.

En conséquence, et en fonction des partenariats, il est souhaitable que dans un objectif de 20 ans, les alignements de réseaux HTA en bordure directe de voie soient intégrés de façon optimale aux paysages des grands axes départementaux de transit que sont les nationales N° 11, 146, 148, 149 et les départementales N° 743, 744, 748, 759, 938, 938 ter, 948, 949 bis et 950. Les réseaux HTA et les éléments électriques (H 61 et interrupteur) en bordure de voie et les réseaux BT dans les traversées de bourgs seront soit effacés, soit mis en retrait afin de garantir, sur les cheminements principaux, une bonne image du département. Cette recommandation doit aussi maintenir des délais d'interventions rapides et sécurisés.

3.3 NATURE ET CARACTERISTIQUE DE L'ENERGIE DISTRIBUEE.

1^{er} – La tension

La valeur de la tension fixée dans chaque contrat d'abonnement ne devra pas s'écarter de plus de 5 % en plus ou en moins pour les réseaux dont la tension nominale est inférieure à 60 kilovolts.

La tension mesurée au point d'utilisation en service normal ne devra pas elle-même s'écarter de plus de 7 % en plus ou en moins pour les réseaux dont la tension nominale est inférieure à 60 kilovolts.

2^{ème} – La fréquence

La fréquence du courant distribué est fixée à 50 hertz, elle ne doit pas varier de plus de 1 hertz en plus ou en moins de sa valeur normale.

3.4 QUALITE DES ETUDES

1^{er} – Principes d'engagement des études

La Régie du SIEDS est autorisée à procéder aux études de travaux pour les opérations répondant aux critères de levé les contraintes électriques lorsque les mesures de chutes de tension et/ou d'intensité sont supérieures aux normes en vigueur.

La commission travaux sera tenue informée du résultat de ces études dès sa plus prochaine réunion suivant l'achèvement de l'étude, avec présentation du nouveau niveau de tension attendu et des ratios client amélioré et coût au client amélioré.

2^{ème} – Recommandations d'interventions paysagères

L'évolution de la perception des réseaux par les populations crée une attente des communes pour une intégration plus efficace des réseaux dans le paysage. Ce souci paysager doit être pris en compte, par le SIEDS à travers des recommandations paysagères générales tel que visé au 3.2.2 ci-dessus et mis en œuvre par sa Régie d'électricité.

3.5 ACCUEIL DES CLIENTS ET TRAITEMENTS DES DOSSIERS CLIENTS

1^{er} - Introduction

La mise en place des indicateurs à la Régie du SIEDS doit permettre de connaître l'évolution de la satisfaction de la clientèle sur ses principales activités. Cet indicateur annuel permettra à l'encadrement de construire un plan d'action pour mieux satisfaire la clientèle.

Pour que l'indicateur soit exploitable dans la durée, l'indicateur doit posséder 3 qualités :

- Fiabilité;
- Pérennité;
- Sensibilité.

Ces qualités doivent être formalisées et calibrées suivant les critères ci-dessous.

Par ailleurs, un indicateur global sera construit et il sera comparable avec celui de la Régie de la Vienne afin de s'étalonner mutuellement.

Ces indicateurs sont donc construits à partir:

- d'une enquête téléphonique sur le marché domestique, fondée sur 3 questionnaires ciblant les panels suivants:
 - Relève - facturation
 - Accueil- Petites Interventions
 - Devis et Réalisation de Branchements
- d'une enquête rencontre, fondée sur un entretien semi-directif dont la trame

2^{ème} - Les indicateurs

Les indicateurs seront construits à partir de questionnaires différents selon les segments de clientèles choisis.

L'enquête (le questionnaire et ses modalités d'entretien) pour les collectivités locales sera différente que celle du marché domestiques.

Les enquêtes des marchés d'affaires et professionnels seront construit ultérieurement.

A partir, des questionnaires des marchés Collectivités et Domestiques, sera construit un indicateur pour :

- Le Service Commercial Clientèle
 - L'accueil
 - Les petites interventions
 - Le recouvrement
 - La relève
 - Les devis de branchements
- La réalisation des branchements
- Un indicateur global par Agence
- Le Service Opérateur Réseau
- Le Service Développement Réseau

3^{ème} - Fiabilité - Pérennité - Sensibilité de l'indicateur

a) Fiabilité :

Sur le marché collectivités locales, l'indicateur sera construit à partir d'un entretien semi-directif sur un panel de 53 élus, répartis sur les 5 agences. Le panel sera constitué de 3 élus « sensibles », 10 élus de communes importantes et de 40 communes plus petites.

Sur le marché domestique, les questionnaires seront construits à partir d'entretiens directs réalisés par téléphone. Suivant les experts en statistiques, il est nécessaire de réaliser un indicateur sur un panel de 400 clients afin d'obtenir une fiabilité à 95%. Pour que le panel de ce marché domestique soit bien équilibré, le panel sera constitué de 100 clients par agence et par activité.

Le panel clientèle sera le même pour les activités suivantes:

- Accueil et Petites Interventions
- Relève et Recouvrement
- Devis de branchement et réalisation de branchement

b) Pérennité :

Les questions sont construites pour permettre de connaître l'évolution de la satisfaction de la clientèle d'une année sur l'autre. En conséquence, il est absolument nécessaire que l'indicateur soit pérenne, les questionnaires doivent être valables sur un minimum de 5 ans.

La Régie de la Vienne a structuré 8 questions qui fondent un indicateur pérenne. La Régie du SIEDS a repris les mêmes questions.

Ces questions, tout comme les questions qui cernent chacune des activités, sont construites sans utiliser des informations spécifiques de l'année (tarif, action de développement ou de qualité).

c) Sensibilité :

Pour que l'indicateur puisse représenter l'évolution de la satisfaction, il est nécessaire que l'indicateur soit suffisamment sensible. En effet, il est nécessaire que l'indicateur varie proportionnellement aux évolutions ressenties par la clientèle. Pour ce faire, il n'y a que 4 réponses possibles (pas de choix médian) et les réponses intermédiaires ont été atténuées par un coefficient de « ~ ».

Ce sera donc un quotient avec:

Au numérateur:

Σ très satisfaits + $\frac{1}{2}$ Σ satisfaits - $\frac{1}{2}$ Σ pas satisfaits - Σ pas du tout satisfait

Au dénominateur:

4^{ème} - Marché Collectivités Locales :

Joint au document, se trouve la trame du questionnaire semi-directif.
De ce questionnaire, seront construits les indicateurs élémentaires suivants:

a) I_{TE} ou Indicateur Travaux Environnement :

Cet indicateur de satisfaction porte sur l'intégration des travaux dans les projets de la Commune et dans l'environnement, la gêne et la coordination des travaux et du relationnel du Service concerné.

b) I_{QD} ou Indicateur de la Qualité de la Fourniture et du Dépannage :

Cet indicateur quantifie la satisfaction des élus sur la qualité de la fourniture électrique sur leur Commune, de l'information quand il y a défaillance, de la rapidité d'intervention et du relationnel du service concerné.

c) I_{EP} ou Indicateur Eclairage Public:

Cet indicateur précise la satisfaction des prestations en éclairage public et du relationnel du service concerné.

d) I_{RC} ou Indicateur Relation Clientèle et aide au plus démunis :

Cet indicateur porte sur l'image de la qualité de la relation clientèle et plus particulièrement avec les plus démunis.

e) I_{COM} ou Indicateur Communication Marchés Collectivités Locales:

Cet indicateur quantifie la satisfaction des différents liens de communications entre les Communes et la Régie du Syndicat Intercommunal d'Electricité des Deux-Sèvres.

L'indicateur Collectivités Locales sera donc:

$$I_{Col. Lo_c} = \frac{I_{TE} + I_{QD} + I_{EP} + I_{RC} + I_{March} + I_{Com}}{6}$$

L'indicateur synthétique sera construit à partir des 4 questions de satisfaction globale

5^{ème} - Marché Domestique :

Joint au document, se trouve la trame des 3 questionnaires directs sur la relève - facturation, l'accueil - petites interventions et les devis - réalisation de branchement. Ces 3 types de questionnaires sont adressés par téléphone à 3 panels de 500 personnes, répartis sur les 5 agences.

L'indicateur du marché sera construit à partir de la moyenne de la somme de l'indicateur Relève (**I_{Relv}**), de l'indicateur Facturation (**I_{fact}**), de l'indicateur Accueil (**I_{Acc}**), de l'indicateur Petites Intervention (**I_{intv}**), de l'indicateur Devis de Branchement (**I_{EtBt}**), de l'indicateur des Branchements (**I_{Bcht}**) et de

l'Indicateur Relation Clientèle et aide au plus démunis (**IRC**) du Marché Collectivités Locales.

$$I_{Dom} = \frac{I_{Relv} + I_{fact} + I_{Acc} + I_{intv} + I_{EtBt} + I_{bcht} + IRC}{7}$$

6^{ème} - Pour le Service Commerciale Clientèle:

L'indicateur du SCC sera construit à partir de la moyenne de la somme des indicateurs des deux marchés Collectivités Locales et Domestiques:

$$I_{SCC} = \frac{I_{col.Loc} + I_{Dom}}{2}$$

7^{ème} - Pour le Service Opérateur Réseau:

Pour l'indicateur du SOR, ce sera la moyenne de la somme des 3 Indicateurs:

- l'Indicateur de la **Qualité de la Fourniture et du Dépannage (IQD)** du Marché Collectivités Locales
- l'indicateur Branchement (**IBcht**) du marché domestique
- l'Indicateur (**IDép**) construits sur les 2 questions sur la satisfaction de Dépannage et sur la satisfaction de la Réparation des 3 questionnaires du marché domestique. Ces deux questions sont posées à 1500 clients.

$$I_{SOR} = \frac{IQD + IBcht + IS^{\circ}Dép}{3}$$

8^{ème} - Pour le Service Développement Réseau :

Pour l'indicateur du SDR, ce sera la somme des 2 Indicateurs:

- L'Indicateur Travaux **Environnement (ITE)** du Marché Collectivités Locales
- L'Indicateur (**IEnv**) construits sur la question sur la satisfaction de l'enfouissement des lignes des 3 questionnaires du marché domestique. Ces deux questions sont posées à 1500 clients.

$$I_{SOR} = \frac{IQD + IS^{\circ}DR}{2}$$

QUESTIONNAIRE

Relève - Facturation

Votre compteur d'électricité a été relevé récemment.

1. Votre compteur est-il accessible par un agent de la Régie et les relevés se font - ils sans vous ?
- Oui
 - Non

Si oui

2. À propos de l'efficacité du système de relève, vous diriez que vous en êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

Si non

3. Votre présence a été nécessaire pour l'accès à votre compteur.
- Vous étiez absent, mais vous avez pu nous transmettre les valeurs du compteur
 - Vous étiez absent et vous n'avez pas pu transmettre les valeurs du compteur
 - Vous étiez présent

Si présent

4. À propos de la courtoisie de l'agent releveur, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
5. À propos de la qualité de son travail, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
6. La relation que vous entretenez avec l'agent releveur vous paraît-elle ?
- Très importante
 - Assez importante
 - Peu importante
 - Pas du tout importante

A tous

7. V6 – À propos de la compréhension et du détail des informations portées sur votre facture vous diriez qu'elles sont
- Très suffisantes
 - Assez suffisantes
 - Plutôt insuffisantes
 - Très insuffisantes
8. Parmi les différents modes de paiement offerts, quels sont ceux qui ont votre faveur ?
(2 réponses spontanées)
- | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|---|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Chèque | <input type="checkbox"/> Prélèvement | <input type="checkbox"/> Mensualisation | <input type="checkbox"/> TIP |
| <input type="checkbox"/> Numéraire | <input type="checkbox"/> Pré paiement | <input type="checkbox"/> Mandat | <input type="checkbox"/> CB |
| <input type="checkbox"/> En ligne | | | |
9. A propos de la « Lettre d'Information » qui accompagne votre facture, vous diriez que vous êtes :
- Très intéressé
 - Assez intéressé
 - Peu Intéressé
 - Pas du tout intéressé

3.5.2 ACCUEIL - PETITES INTERVENTIONS

QUESTIONNAIRE

Un technicien d'intervention de la Régie du SIEDS est intervenu chez vous sur votre panneau de comptage : changement de compteur (puissance), changement de tarif, mise en service ou cessation de compteur, pose d'un système de télé-relève, changement du disjoncteur, etc.

1. - Pour effectuer votre démarche auprès de la Régie du Sieds,
- Vous avez téléphoné
 - Vous vous êtes rendu à l'agence clientèle
 - Vous avez fait une demande par courrier
 - Vous avez envoyé un Fax ou un Mail

Si téléphone

2. À propos des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
3. À propos de l'amabilité de l'accueil téléphonique, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
4. À propos de la simplicité des formalités, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
5. À propos du délai nécessaire au traitement de votre demande, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
6. A propos du jour du rendez-vous proposé, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
7. A propos de l'heure de rendez-vous proposée, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

Si agence

8. À propos des horaires d'ouverture de l'agence, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

9. À propos de la proximité de l'agence, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
10. À propos de l'amabilité de l'accueil à l'agence, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
11. À propos de la simplicité des formalités, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
12. À propos du délai nécessaire au traitement de votre demande, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
13. À propos du jour du rendez-vous proposé, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
14. À propos de l'heure de rendez-vous proposée, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

Tous

15. À propos de la façon dont votre interlocuteur a compris vos préoccupations, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
16. Avez-vous rencontré chez vous, suite à un rendez-vous un technicien d'intervention clientèle de la Régie du SIEDS (en dehors de la relève de vos index de consommations en électricité)
- Oui
 - Non

Si Oui

17. À propos de la ponctualité de l'agent, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
18. À propos de sa courtoisie, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

19. À propos de son efficacité, vous diriez que vous êtes

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

20. À propos de la propreté du chantier, vous diriez que vous êtes

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

A propos des conseils apportés par le technicien d'intervention clientèle

21. En matière de conseil en utilisation de l'énergie électrique, vous diriez que vous en avez été

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- (Je n'ai pas été informé) -> *ne pas énoncer*

22. En matière de conseil de choix entre les différents tarifs, vous diriez que vous en avez été

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- (Je n'ai pas été informé) -> *ne pas énoncer*

23. En matière de conseil de choix entre les différents modes de paiement, vous diriez que vous en avez été

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- (Je n'ai pas été informé) -> *ne pas énoncer*

24. V1 - Pensez-vous que votre contrat d'abonnement (Tarif, Puissance) est adapté à vos besoins ?

- Tout à fait
- A peu près
- Pas trop
- Pas du tout
- (NSP) -> *ne pas énoncer*

Tous

25. A propos du délai entre le premier contact et la réalisation de l'intervention, vous diriez que vous en avez été

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

26. V3 - De façon générale, à propos de la qualité du service rendu à cette occasion, vous diriez que vous en êtes

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

27. V6 – À propos de la compréhension et du détail des informations portées sur votre facture vous diriez qu'elles sont

- Très suffisantes
- Assez suffisantes
- Plutôt insuffisantes
- Très insuffisantes

28. Parmi les différents modes de paiement offerts, quels sont ceux qui ont votre faveur ?

(2 réponses spontanées)

- Chèque
- Prélèvement
- Mensualisation
- TIP
- Numéraire
- Pré paiement
- Mandat
- CB
- En ligne

29. V2 –A propos des services proposés par la Régie du SIEDS, vous estimez que vous êtes

- Très bien informé
- Assez bien informé
- Plutôt mal informé
- Très mal informé

30. V5 - Avez-vous subi des perturbations sur votre alimentation électrique (coupures de courant, baisse de tension) ?

- Oui
- Non

Si oui

31. À propos de la rapidité d'intervention, vous diriez que vous êtes

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

32. A propos des solutions apportées, vous diriez que vous êtes

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

33. V7 – A propos des efforts de la Régie du SIEDS en matière d'environnement : enfouissement des lignes, valorisation du patrimoine communal, vous diriez qu'ils sont

- Très satisfaisants
- Assez satisfaisants
- Peu satisfaisants
- Pas du tout satisfaisants
- (NSP) ->ne pas énoncer

34. V8 - De façon générale, à propos des services proposés par la Régie du SIEDS, vous diriez que vous en êtes

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Identification

35. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- moins de 30 ans
- de 30 à 44 ans
- de 45 à 59 ans
- 60 ans et plus

36. Quelle est votre profession (en clair) :

37. Profession codée

- Agriculteur
- Artisan, commerçant, chef d'entreprise
- Cadre, profession libérale
- Profession intermédiaire
- Employé
- Ouvrier
- Retraité
- Sans profession

38. Quelle est votre énergie de chauffage cette année ?

- Electricité Elec + Insert bois Elec + Insert fuel Fuel
 Gaz de ville Gaz bonbonne Bois Autre écologique

39. L'année dernière, quelle était votre énergie de chauffage ?

- Electricité Elec + Insert bois Elec + Insert fuel Fuel
 Gaz de ville Gaz bonbonne Bois Autre écologique

40. Etes-vous : Propriétaire Locataire

Merci de votre collaboration.

Hors enquête

41. Sexe : Homme Femme

42. Code agence

- 1 Niort
- 2 Melle
- 3 Bressuire
- 4 Parthenay
- 5 Thouars

43. Code enquêteur

44. N° de Questionnaire

QUESTIONNAIRE

Un agent de la Régie du SIEDS est intervenu chez vous pour réaliser une étude, à votre demande, de votre branchement en électricité. Un devis - facture vous a été adressé, les travaux ont été effectués et la mise en service faite.

1. Pour effectuer votre démarche auprès de la Régie du SIEDS,
 - Vous avez téléphoné
 - Vous vous êtes rendu à l'agence clientèle
 - Vous avez fait une demande par courrier
 - Vous avez envoyé un Fax ou un Mail

Si téléphone

2. À propos des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique, vous diriez que vous êtes
 - Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
3. À propos de l'amabilité de l'accueil téléphonique, vous diriez que vous êtes
 - Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
4. À propos de la simplicité des formalités, vous diriez que vous êtes
 - Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
5. À propos du délai nécessaire au traitement de votre demande, vous diriez que vous êtes
 - Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
6. A propos du jour du rendez-vous proposé, vous diriez que vous êtes
 - Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
7. A propos de l'heure de rendez-vous proposée, vous diriez que vous êtes
 - Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

Si agence

8. À propos des horaires d'ouverture de l'agence, vous diriez que vous êtes
 - Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

9. À propos de la proximité de l'agence, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
10. À propos de l'amabilité de l'accueil à l'agence, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
11. À propos de la simplicité des formalités, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
12. À propos du délai nécessaire au traitement de votre demande, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
13. A propos du jour du rendez-vous proposé, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
14. A propos de l'heure de rendez-vous proposée, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

Tous

15. Avez-vous rencontré un agent de la Régie du SIEDS pour la réalisation de l'étude de branchement (raccordement au réseau électrique)
- Oui
 - Non

Si Oui

16. À propos de la ponctualité de l'agent, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
17. À propos de sa courtoisie, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
18. À propos de son efficacité, vous diriez que vous êtes
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

19. À propos de la façon dont votre interlocuteur a compris vos préoccupations, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

A propos des conseils apportés par le technicien d'études de branchement

20. En matière de solutions techniques envisageables, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
- (Je n'ai pas été informé) -> *ne pas énoncer*

21. En matière d'informations sur le Nouveau Confort Électrique, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
- (Je n'ai pas été informé) -> *ne pas énoncer*

22. En matière de conseil de choix entre les différents tarifs, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
- (Je n'ai pas été informé) -> *ne pas énoncer*

Tous

23. Le devis-facture accepté (donc payé), les travaux ont été commandés. Avez-vous souhaité obtenir des renseignements sur le bon déroulement des opérations
- Oui
 - Non

Si Oui

24. A propos des renseignements que vous avez obtenu, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

Tous

Une fois les travaux de branchement terminés

25. À propos de la propreté du chantier, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

26. À propos de la bonne coordination entre les différents interlocuteurs, vous diriez que vous en avez été
- Très satisfait
 - Assez satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait

27. A propos du délai entre le premier contact et la mise en service de votre installation, vous diriez que vous en avez été

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

28. V3 - De façon générale, à propos de la qualité du service rendu à cette occasion, vous diriez que vous en êtes

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

3.6 ENQUETE ANNUELLE DE SATISFACTION DES ELUS

LA RÉGIE DU SIEDS GUIDE D'ENTRETIEN AUPRÈS DES MAIRES

1 D'une manière générale, pour vous, quelles sont les activités réalisées par la régie du SIEDS ?

Relances : - les services et prestations proposés

2 Pour quelles raisons avez-vous choisi la régie du SIEDS ?

Relances : -

3 Que pensez-vous de la prestation de la régie du SIEDS en matière de fourniture d'électricité?

Relances : - la qualité de la fourniture en général
- avez-vous eu des pannes des courants sur la commune?
- si oui en combien de temps la commune a-t-elle été dépannée ?
- si oui avez-vous été informé de la coupure et de l'explication de la panne ?

4 Que pensez-vous de la prestation de la régie du SIEDS en matière d'éclairage public ?

Relances : - êtes-vous conventionné avec la régie du SIEDS ?
- pourquoi ?
- avez-vous des projets en matière d'éclairage public ?

5 Que pensez-vous des travaux liés à l'environnement réalisés par la régie du SIEDS ?

Relances : - le SIEDS a-t-il tenu compte des projets de la commune ?
- les travaux ont-ils occasionné une gêne ?
- la coordination des travaux a-t-elle été satisfaisante ?

6 Que pensez-vous des actions du SIEDS en direction des clients les plus démunis ?

Relances : - le service de maintien d'énergie en cas d'impayé?
- la prestation d'aide et de conseils pour faciliter la coordination des différents organismes sociaux?

7 Que pensez-vous des relations et de la communication avec la régie du SIEDS ?

Relances : - avec votre interlocuteur dans la commune ?
- avec les représentants de la régie?
- lors des réunions syndicales
- que pensez-vous du magazine "Courant 79" ?

8 Avez-vous des projets pour votre commune qui puissent concerner le SIEDS ?

Relances : - si oui lesquels
- quand pensez-vous les réaliser ?
- comment envisagez-vous de les réaliser ?

9 D'une manière générale, que pensez-vous des prestations de la régie du SIEDS ?

Relances : - points forts
- points faibles
- attentes services nouveaux

CHAPITRE 4 : CHARTES ET CONVENTIONS

3.1 TABLEAU RECAPITULATIF DES DELIBERATIONS ET CONVENTIONS

COMPETENCE	OBJET	DELIBERATION	CONVENTION	REFERENCES
Eclairage Public	hors circuits communs	--	Régie / commune	Art 3 alinéa 2 du règlement de service
Réseaux	Supports communs	--	Régie/autre(s) opérateur(s)	Art 4 alinéa 3 du règlement de service
Réseaux	Raccordement au réseau	--	Régie / client (convention de servitude)	Art 12-B-1° - alinéa 4 du règlement de service
Réseaux	Raccordement au réseau	--	Régie / client (convention spécifique)	Art 12-B-2° du règlement de service
Réseaux	Extensions de réseau	--	Régie / collectivité	Art 12-B-3° - alinéa 2 du règlement de service
Réseaux	Déplacement d'ouvrages	--	Régie / collectivité (convention de servitude)	Art 15-C – alinéa 2
Réseaux	Raccordements Loi SRU	--	Régie / promoteur	Point 2116 de l'annexe 3
Réseaux	Raccordements Loi SRU	--	Régie / commune (PVR)	Point 2116-1 de l'annexe 3
Réseaux	Raccordements Loi SRU	--	Régie / collectivité (CLDE)	Point 2116-2 de l'annexe 3
Réseaux	Raccordements Loi SRU	--	Régie / pétitionnaire (branchements longs)	Point 2116-3 de l'annexe 3
Réseaux	Programme Syndicat Environnement	De la commune pour participation selon taux vétusté	<i>(si convention en plus, elle doit être concordante avec la délibération)</i>	Point 2135 avant dernier alinéa de l'annexe 3