

CAHIER DES CHARGES

OBJET : RECHERCHE DE PARTENAIRES POUR L'INSTALLATION D'APPAREILS GAZ EN REPLACEMENT D'APPAREILS EXISTANTS DANS LES HAUTS-DE-FRANCE

- **DATE :** 05/05/2023
- **AUTEUR :** EQUIPE PROJET CHANGEMENT DE GAZ

SOMMAIRE

- I. PRESENTATION2
- II. DESCRIPTION DU BESOIN.....3
- III. SUIVI DU PARTENARIAT 8
- V. CRITERES DE RECEVABILITE8

I. PRESENTATION

I.1. Présentation de GRDF

Créé le 31 décembre 2007, GRDF est le principal gestionnaire de distribution de gaz naturel en France aux Clients particuliers, professionnels, tertiaires et industriels. Acteur stratégique du marché de l'énergie, GRDF est au service des fournisseurs, des partenaires de la filière gaz naturel, des collectivités locales et des Clients.

GRDF est un distributeur :

- Impartial, il garantit à tous les fournisseurs de gaz naturel un accès libre et non discriminatoire au réseau de distribution de gaz naturel. Il gère en toute impartialité l'acheminement du gaz naturel et les demandes de changement de fournisseur des consommateurs de gaz naturel.
- Offrant le meilleur conseil autour du raccordement au réseau et du renouvellement des appareils,
- Se souciant de la qualité de service et la sécurité de son réseau,
- Portant les valeurs de service public de proximité,
- Se souciant du développement durable des territoires.

I.2. Présentation de l'opération Changement de gaz

Les consommateurs finals de gaz naturel d'une partie de la région Hauts-de-France sont actuellement desservis en gaz naturel à bas pouvoir calorifique ou « Gaz B ». Ce gaz n'étant plus disponible après 2029 suite à la décision des Pays-Bas, et donc plus distribué, la conversion progressive des 1,3 million de clients gaz concernés va être réalisée en gaz à haut pouvoir calorifique ou « Gaz H » entre 2018 et 2028.

Cette opération est appelée « Changement de gaz ».

Dans ce cadre, GRDF s'est vu confié par l'Etat la mission de coordonner les opérations sur le réseau de gaz naturel dont il est détenteur du contrat de concession.

Pour GRDF, un des enjeux principaux consiste en l'adaptation des appareils au gaz H, des Clients raccordés à son réseau de distribution. Des interventions d'inventaire puis de réglages (adaptation) sont nécessaires chez tous les Clients dans la zone.

A l'issue de l'inventaire systématique mené chez les Clients, un état du parc d'appareils gaz est établi permettant d'identifier que :

- **certains appareils gaz ne sont pas compatibles avec le gaz H et doivent donc être obligatoirement remplacés.** A cette fin, l'article L.432-13 du code de l'énergie a notamment confié la mission à GRDF de faciliter le remplacement des appareils et équipements gaziers ne pouvant être réglés ou adaptés
 - un service dédié a été mis en place par GRDF pour accompagner ces Clients dans les démarches de remplacement obligatoire des appareils.
 - GRDF souhaite proposer à ces Clients de les orienter dans les démarches de remplacement qui est alors mené de manière volontaire.

Dans le cadre de ces accompagnements, GRDF souhaite orienter les Clients vers des entreprises d'installation répondant à des critères de compétences si le Client en exprime le besoin.

Le présent document décrit les attentes vis-à-vis des entreprises souhaitant s'engager dans un partenariat avec GRDF pour le remplacement de ces appareils alimentés au gaz naturel chez les Clients (ci-après désigné « Le Partenariat »).

I.3 Glossaire

Candidat : entreprise d'installation d'appareils à gaz se portant candidate pour signer un partenariat avec GRDF dans le cadre de l'opération Changement de gaz, pour le remplacement des appareils gaz incompatibles, ou compatibles mais vétustes.

Partenaire : Candidat ayant satisfait les critères de sélection pour signer un Partenariat avec GRDF pour le remplacement des appareils.

Client : consommateur final de gaz en situation de remplacement de son/ses appareil(s) gaz, soit de manière obligatoire pour raison d'incompatibilité avec le gaz H dans le cadre de l'opération Changement de gaz.

II. DESCRIPTION DU BESOIN

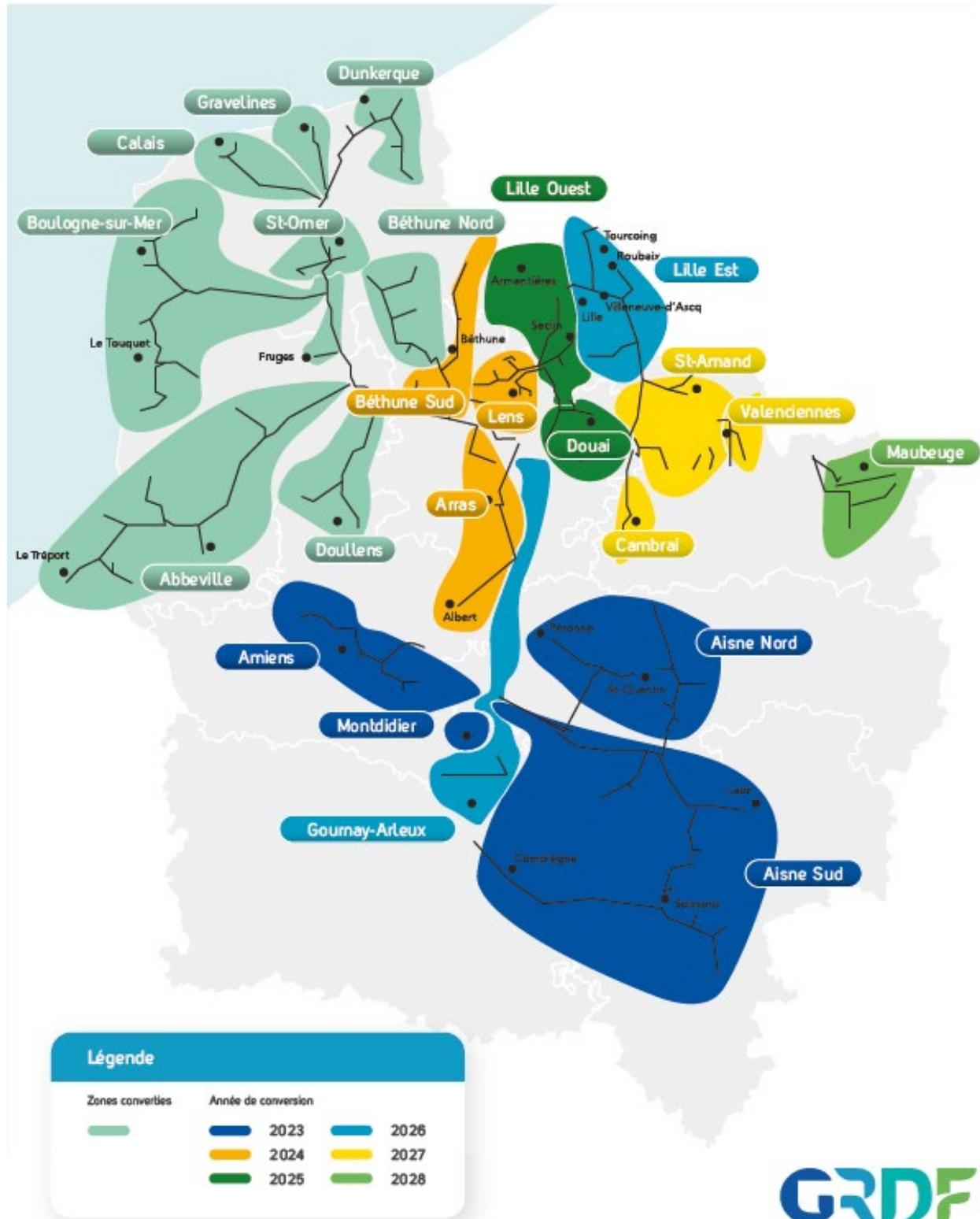
II.1. Objectif du partenariat

GRDF souhaite proposer aux Clients en situation de changer d'appareil gaz une liste de Partenaires en mesure de réaliser les travaux de remplacement. Les Clients concernés sont ceux pour lesquels le remplacement est rendu obligatoire par la modification de la nature du gaz acheminé dans le cadre de l'opération Changement de gaz.

La liste des Partenaires sera mise en ligne sur le site internet de GRDF changementdegaz.grdf.fr et sera proposée par les services de GRDF dans le cadre des contacts avec les Clients en situation de remplacement de leur appareil gaz. Elle pourra être transmise au Client sous format papier si ce dernier en exprime la demande.

Le Partenariat porte sur les secteurs figurant sur la carte ci-après. La liste des communes par secteur est disponible sur le site changementdegaz.grdf.fr (carte interactive).

CHANGEMENT DE GAZ PLANNING DE CONVERSION DANS LES HAUTS-DE-FRANCE



Carte suivant planning prévisionnel mars 2023, susceptible d'évoluer.

II.2. Caractéristiques de l'offre mise à disposition des Clients par le Candidat

Le partenariat conduit le candidat à proposer aux Clients une prestation qui a pour objet le remplacement d'appareils alimentés au gaz naturel chez le Client.

Les nouveaux appareils gaz installés peuvent être par exemple :

- Une chaudière individuelle murale ou au sol à haut rendement
- Un radiateur gaz
- Un chauffe-eau instantané
- Un poêle gaz ou un insert gaz
- Une pac hybride

La prestation doit être proposée à un Client répondant aux critères cumulatifs suivants :

- En situation de remplacement de son/ses appareil(s) gaz car incompatible,
- Qui présente un courrier de GRDF Changement de gaz le précisant,
- Qui se situe en zone desservie en gaz naturel par GRDF.

Et répondre aux caractéristiques décrites ci-dessous.

Caractéristiques de la prestation

La prestation comprend :

- la fourniture de l'appareil, ainsi que du thermostat d'ambiance pour les appareils le nécessitant,
- la pose de ces derniers,
- le raccordement éventuel au réseau hydraulique de l'équipement
- le raccordement au réseau gaz de l'équipement
- la mise en service incluant les prestations habituelles d'un remplacement (nettoyage du réseau hydraulique, pose d'un pot à boues,)
- la décroche et le retrait de l'appareil à remplacer,
- le certificat de conformité gaz.

Les différents coûts de remplacement dans le cadre de la prestation que le candidat propose sont recensés dans le devis :

- Le périmètre de chiffrage des montants comprend l'ensemble des postes (fourniture et main d'œuvre) de la prestation décrite ci-dessus, hors travaux complémentaires de modification de l'installation (fumisterie ou hydraulique ou d'alimentation gaz) ;
- Le devis devra proposer les variantes suivantes :
 - o Raccordement sur conduit de fumée sans tubage de celui-ci pour les appareils le permettant,
 - o Tubage du conduit de fumée pour raccordement d'une chaudière à condensation sur un conduit non prévu à cet effet,
 - o Mise en œuvre d'une ventouse.

Zone d'intervention

Le Candidat précise la zone géographique où il s'engage à intervenir s'il est sollicité par un Client.

Qualification du Candidat

Le Candidat doit démontrer sa capacité à intervenir sur une installation gaz. A ce titre, il doit être titulaire d'une qualification « Professionnel du gaz » (PG) ou équivalent.

Le Candidat doit être titulaire du label RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) pour l'installation d'appareils gaz.

II.3. Mise en œuvre du partenariat

II.3.1. Rôle de GRDF

Sélection des Candidats et publication de la liste des Partenaires

GRDF envoie par mail la convention de partenariat à signer en ligne, le candidat envoie à GRDF sa qualification « Professionnel du gaz » et « label RGE ».

Après complétude du dossier, GRDF publie sur son site changementdegaz.grdf.fr la liste des Candidats ayant répondu aux critères de sélection et ayant signé la Convention de Partenariat.

Mise en œuvre opérationnelle

GRDF informe les Clients intéressés de la mise en ligne de la liste des Partenaires, c'est-à-dire la liste des entreprises ayant été retenues dans le cadre du présent Partenariat et ayant signé la Convention de Partenariat.

→ Le rôle de GRDF se limite alors à la publication de la liste des Partenaires.

GRDF n'a notamment pas à recevoir de documents du Candidat destinés au Client. En particulier, GRDF ne peut, sous quelque forme que ce soit (chèque, virement, espèces), percevoir ou recevoir du Client ou de tiers, des sommes représentatives d'acompte ou de paiement de la prestation. GRDF ne verse pas non plus de paiement au Partenaire pour la réalisation des travaux (les factures émises par le Partenaire sont réglées par le Client).

Par ailleurs, seul le Client est décisionnaire de la solution technique de son choix. GRDF n'intervient pas en tant que Conseil ou prescripteur de matériel.

II.3.2. Rôle du Partenaire

Le Partenaire est sollicité par un Client, se charge d'établir un devis correspondant à l'appareil à remplacer et de réaliser les travaux après acceptation du devis par le Client. Le Partenaire émet la facture à régler par le Client.

Le Partenaire s'engage à avoir une démarche commerciale spécifique pour les Clients qui le sollicite dans le cadre du projet Changement de Gaz.

Dans le cas du remplacement d'un appareil incompatible¹ avec le gaz H, le Partenaire transmet à GRDF une copie de la facture établie pour le client, conformément aux dispositions du décret n°2019-114 du 20 février 2019.

II.4. Engagements et services attendus du Partenaire

Les attentes principales de GRDF :

Relation Client :

Le Partenaire s'engage à préserver l'image de marque de GRDF par la qualité de la relation du Partenaire avec les personnes contactées et rencontrées.

GRDF ayant facilité la mise en relation entre le Client et le Partenaire, GRDF est susceptible de recevoir des réclamations suite à l'intervention du Candidat chez le Client. Le Partenaire s'engage à répondre aux sollicitations de GRDF pour le traitement de ces réclamations en privilégiant la recherche d'une solution amiable avec le Client. Deux catégories de réclamations sont a priori identifiées :

- Rendez-vous non tenu :
GRDF prend contact avec le Partenaire pour traitement de la réclamation.
- Pour tout autre type de réclamation (exemple : dégradation, prestation non conforme au devis,...) :
Le Partenaire est responsable de l'ensemble de ses actions chez le Client.
GRDF informe le Partenaire de la réclamation et de sa responsabilité dans le traitement de la réclamation. Le Partenaire prend contact avec le Client pour règlement de la réclamation,
GRDF effectue un suivi via un fichier informatique et peut effectuer un appel sortant auprès du Client pour s'assurer du règlement des réclamations.

Délai d'intervention :

Le Partenaire s'engage à intervenir chez le Client dans un délai maximal de 15 jours ouvrés (établissement du devis + réalisation des travaux de remplacement).

En option, le Partenaire se positionne sur sa capacité à intervenir chez un client sous 5 jours ouvrés et à proposer une solution temporaire de secours dans l'attente de réalisation des travaux.

II.5. Publication de la liste des Partenaires retenus

A l'issue du processus, la liste des Candidats retenus, au regard des critères détaillés au paragraphe V, comme Partenaires est mise en ligne sur le site internet de GRDF changementdegaz.grdf.fr et est proposée par les services de GRDF dans le cadre des contacts avec les clients en situation de remplacement de leur appareil gaz. Elle peut être transmise au Client sous format papier si ce dernier en exprime la demande.

¹ les appareils incompatibles sont ceux ne pouvant être réglés ou adaptés pour fonctionner avec du gaz H, au sens de l'article L432-13 du code de l'énergie

La liste comprend pour chaque Partenaire :

- Le nom et l'adresse de l'entreprise,
- Les coordonnées de contact (n° de téléphone, adresse mail),
- Le secteur géographique d'intervention de l'entreprise.

III. SUIVI DU PARTENARIAT

III.1. Interlocuteur

Le Candidat désigne un Interlocuteur pour les aspects contractuels et opérationnels.

III.2. Durée du Partenariat

Le Partenariat s'achèvera au 31/12/2028. Toutefois, si des Partenaires interviennent sur des communes concernées par un changement de gaz dans les années à venir, l'entreprise l'indiquera à GRDF et une reconduction tacite de la convention pourra être réalisé en fonction des communes à convertir.

Pour bénéficier des conditions du Partenariat, un Client pourra solliciter le Partenaire jusqu'à 10 jours avant l'échéance du Partenariat.

IV. CRITERES DE RECEVABILITE

La candidature est réputée recevable sur la base des critères suivants :

Critères de recevabilité
Qualifications requises
Capacité à proposer les prestations de remplacement
Capacité à intervenir dans les délais requis
Capacité à répondre aux critères de qualité de prestation attendue par GRDF pour les Clients (relation clients, ...)
S'engager à signer la convention proposée par GRDF

Tout Candidat répondant à ces critères minimaux sera sélectionné comme Partenaire de GRDF pour le remplacement d'appareils gaz dans le cadre du Changement de gaz.

Annexe 1 : Processus type d'un remplacement d'appareil dans le cadre du Partenariat

Le déroulement prévisible est le suivant :

Etape	Descriptif
1	GRDF a un contact avec le Client par courrier et/ou par un appel entrant/sortant.
2	GRDF indique au Client qui en exprime le besoin la liste des prestataires ayant été retenus dans le cadre de l'appel à candidatures.
3	Le Client consulte la liste et sélectionne un prestataire.
4	Le Client contacte le prestataire pour faire établir un devis ; pour bénéficier des conditions du Partenariat, le Client présente le courrier reçu de GRDF indiquant qu'il possède un appareil incompatible ou vétuste.
5	Le Partenaire établit un devis à l'issue d'une visite physique sur site comprenant
6	Le Partenaire adresse la facture au Client. Le client lui remet un chèque dématérialisé appelé « chèque remplacement ». Le partenaire enregistre le chèque sur une plateforme en ligne dédiée afin d'être payé qui procède au paiement.
7	La SOGEC envoie le règlement par virement sur le compte bancaire du partenaire