

AFFICHÉ
LE 21.12.2023.

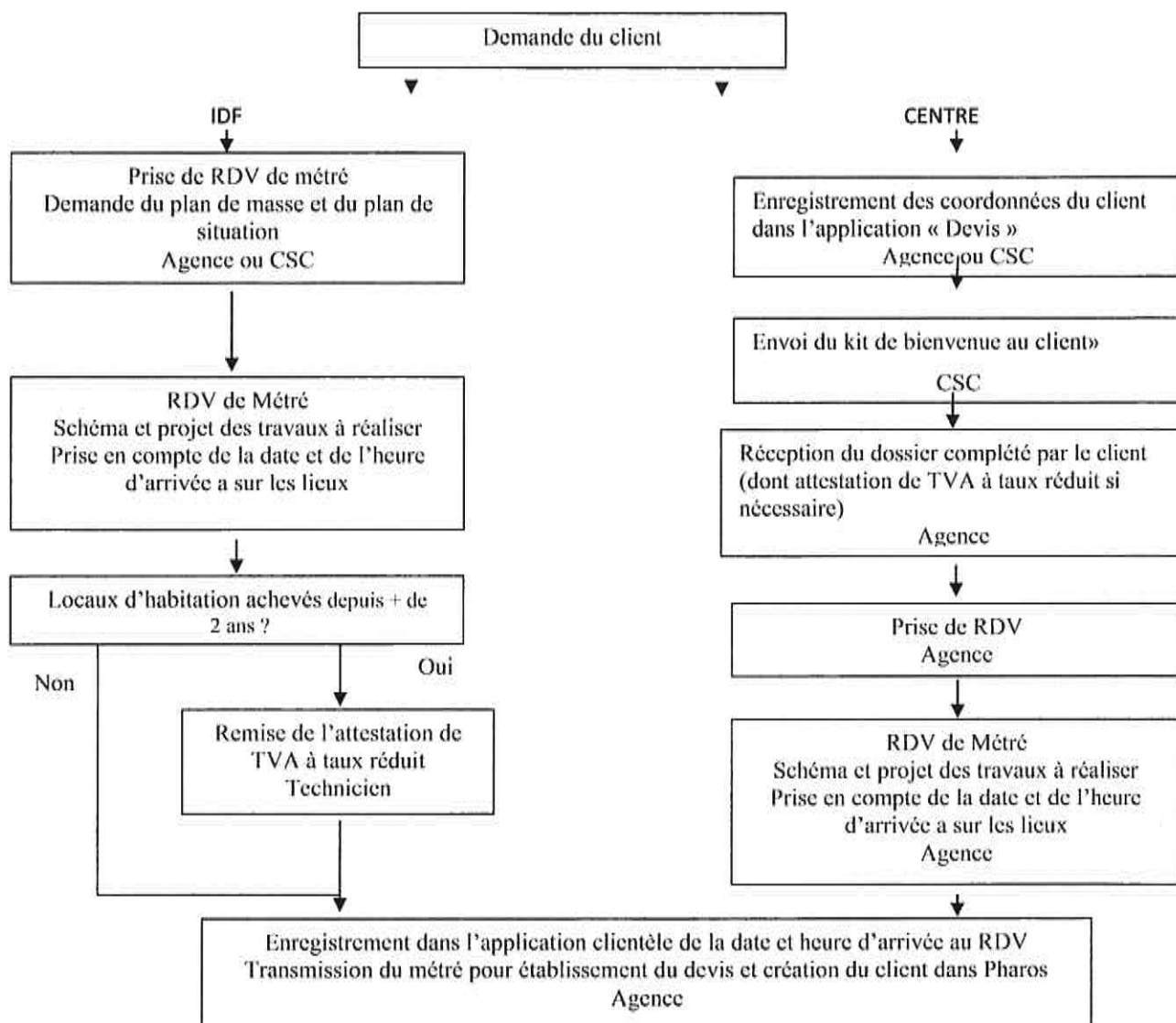
01

Gestion des demandes de branchements

RÉCEPTION ET TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Veolia s'organise pour réaliser dans la mesure du possible un rendez-vous unique pour les mètres eau et assainissement.

Les ordres d'intervention sont obligatoirement **enregistrés dans le système clientèle** afin d'en fiabiliser le suivi et de permettre le contrôle du respect des engagements de service.



RENDEZ VOUS ET MÉTRÉ

L'étude s'effectue sur place par l'agent désigné en présence du client ou de son représentant. Elle consiste à établir sur le « mètre de branchement » le schéma et le projet des travaux à réaliser.

Dans le cas de besoins en eau spécifiques ou non domestiques, on applique le mode opératoire « Choix du poste de comptage ». Il prend en compte l'admissibilité des effluents par le système d'assainissement.

Les relevés inscrits dans les dossiers de métrés sont si possible signés par le client ou son représentant. Un double lui est remis dans ce cas.

ETUDE TECHNIQUE

- D'après les renseignements indiqués sur les métrés, l'agent désigné vérifie :
- Les risques de retour d'eau en réseau : en cas de branchements domestiques, on pose un clapet anti-retour ; dans les autres cas, on applique le mode opératoire « Choix du poste de comptage »,
- L'adéquation entre les besoins du client et les possibilités du réseau existant,
- Il détermine le type et le diamètre du compteur à poser selon le mode opératoire « Choix du poste de comptage »,
- S'il s'agit d'un usager industriel, dans ce cas, une autre procédure : « Gestion des industriels » est déclenchée.

PRÉPARATION DU DEVIS

Le devis et le dossier de branchement sont adressés au client par l'agent désigné, **dans les 8 jours calendaires** maximum qui suivent le rendez-vous du mètre, conformément au bordereau de prix applicable sur la commune (pièce annexe au contrat signé avec la collectivité) que le Centre aura actualisé à partir des coefficients transmis par la direction régionale.

CONSTITUTION DU DOSSIER CLIENT ET DU DOSSIER TRAVAUX

Dossier dans le cas d'un branchement seul

Le dossier envoyé au client comporte, selon que la demande concerne l'eau et/ou l'assainissement, les éléments suivants :

- Le devis ;
- Le métré de branchement, si celui-ci n'a pas été remis sur place ;
- Le règlement de service d'eau et/ou d'assainissement ;
- La lettre d'accompagnement signée par une personne habilitée. Cette signature valide l'offre faite au client.

Et le cas échéant :

- La demande de raccordement au réseau d'assainissement si l'agence n'est pas gestionnaire du réseau ;
- L'autorisation de déversement (convention ordinaire) si l'agence est gestionnaire (dans le cas où le réseau existe et l'habitation ou le bâtiment est raccordable) ;
- L'imprimé concernant la taxe de raccordement ou l'accord de la collectivité.

Dossier dans le cas d'un branchement avec extension ou renforcement de conduite

Le dossier envoyé au client doit contenir en plus les documents suivants :

- Un plan de situation ;
- Une demande d'établissement de conduite ou une demande préalable d'autorisation à la collectivité.

DOSSIER TRAVAUX

Si le devis est accepté, l'agent constitue un dossier destiné à recevoir l'ensemble des pièces liées à ce chantier.

ACOMPTE SUR TRAVAUX

Lors de l'envoi du devis, il est demandé un acompte sur travaux de 50% du montant total à titre de commande. Le solde des travaux est à régler à la livraison.

RÉALISATION DES TRAVAUX

Après acceptation du client et réception de toutes les autorisations administratives, le centre planifie les travaux pour une réalisation sous un délai de 15 jours calendaires, sauf demande d'intervention différée du client.

Les travaux sont soit :

- Réalisés par l'agence ;
- Confiés à un sous-traitant ;

Les travaux achevés, le Centre adresse la facture au client.

EDITION DE LA FACTURE ET RÈGLEMENT

La facture de solde doit être émise dans les plus brefs délais après la réalisation des travaux et doit être validée avant l'envoi au client.

Si le Centre est déjà en possession du règlement du solde par le client, ce règlement doit être enregistré dès que la facture apparaît au compte du client, soit 2 jours après le déversement hebdomadaire de la facture en recouvrement et produits.

CAS DES BRANCHEMENTS SUR UN LOTISSEMENT

La démarche est identique si ce n'est que le Centre a instruit en amont un permis de lotir pour le client lotisseur.

Après réception des travaux, le Centre crée des points de desserte par parcelle, ce qui lui permettra d'identifier le client particulier final.