

LES ENTREPRISES
DE L'EAU

Charte de transfert de gestion de services entre délégataires

Mise à jour 2017

LES ENJEUX DE LA CHARTE

La mise en concurrence à échéances régulières des contrats de délégation de service public conduit, dans un certain nombre de cas, à un changement de délégataire.

Un changement de délégataire est un événement important dans la vie d'un service public et une attention particulière doit y être apportée afin qu'il soit bien vécu tant par la collectivité délégante que par les clients consommateurs et par les délégataires, « sortant » et « entrant ».

Il est dans l'intérêt de tous les acteurs que ce changement se passe dans les meilleures conditions. La présente Charte a, ainsi, pour objet de préciser les engagements pris par les adhérents de la FP2E afin de faciliter la transition dans le strict respect des réglementations applicables, parmi lesquelles celle relative au respect du libre jeu de la concurrence, ainsi que celle visant à la protection des intérêts des salariés.

LES ENGAGEMENTS DES ENTREPRISES ADHÉRENTES DE LA FP2E

Les entreprises adhérentes de la FP2E s'engagent à faire les meilleurs efforts afin de garantir la continuité du service public lors du changement de délégataire.

Elles s'engagent à communiquer les informations indispensables à la bonne marche du service public. Cet engagement ne vise pas le savoir-faire propre qui reste bien évidemment de leur propriété et n'a pas à être communiqué.



En particulier, elles s'engagent à respecter les points définis ci-dessous :

1. Organisation du transfert d'informations entre délégataires



1.1 Données Clientèle

Au-delà des informations que le délégataire sortant doit transmettre à la collectivité selon les textes législatifs et réglementaires en vigueur, les délégataires sortant s'engagent à transmettre gratuitement des données complémentaires listées en annexe 1, 2 et 3 (respectivement, données clientèle, données techniques eau et données techniques assainissement).

Les informations nécessaires à l'information des clients et à la facturation seront transmises en deux temps :

① Une première transmission des données telles que définies dans l'annexe 1 sera effectuée par le délégataire sortant 15 jours avant la fin du contrat.

② Une seconde transmission des données telles que définies dans l'annexe 1 aura lieu au plus tard un mois après :

- soit la fin du contrat,
- soit la fin du relevé contradictoire s'il a lieu,
- soit la transmission des données par le facturier eau, dans le cas de contrats d'assainissement.

Cette transmission comprendra les index calculés ou relevés à prendre en compte par le délégataire entrant au démarrage de son contrat.

Sauf dispositions contractuelles différentes, les entreprises adhérentes de la FP2E préconisent qu'il y ait émission d'une facture de fin de contrat, qui soit basée sur une estimation d'index au prorata-temporis, un relevé contradictoire n'étant pas jugé nécessaire.

Par ailleurs, les entreprises adhérentes se rapprocheront pour déterminer les conditions de communication vers les consommateurs à l'occasion du changement d'opérateurs.

1.2 Données techniques

Les données techniques seront transmises en deux temps :

① Une première transmission des éléments, tels que définis dans les annexes 2 et 3, sera effectuée par le délégataire sortant 15 jours avant la fin du contrat.

② Une seconde transmission, telle que définie dans les annexes 2 et 3, aura lieu, au plus, au plus tard un mois après :

- soit la fin du contrat,
- soit la fin de la relève contradictoire si elle a lieu,
- soit la transmission des données par le facturier Eau, dans le cas de contrats assainissement.

2. Gestion du transfert de personnel

Les entreprises délégataires adhérentes à la FP2E s'engagent à ne pas remettre en cause le principe du transfert des personnels. Elles réaffirment le principe de l'application des dispositions de l'article L. 1224-1 du Code du travail lorsque les conditions sont réunies.

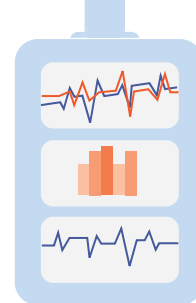
Ainsi, les dispositions de l'article 2.5 de la Convention collective font l'objet d'une application loyale de manière à garantir aux salariés un maintien de l'emploi.

Les entreprises délégataires adhérentes à la FP2E s'engagent, en conséquence, à faire appliquer les dispositions de l'article 2.5 de la Convention à toutes les entreprises dont elles détiennent plus de la moitié du capital et dont l'activité entre dans le champ d'application de la Convention collective nationale des entreprises de service d'eau et d'assainissement.

Le délégataire sortant s'engage à faire une évaluation objective des personnels transférables.

Il transmettra cette information à la Collectivité en amont de la préparation de l'appel d'offres, en respectant les dispositions de l'avenant 7 de la convention collective des entreprises de l'eau et de l'assainissement visant les filières, sous-filières et emplois repères (cf. annexe 5).

Il incitera la Collectivité, et le cas échéant son assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO), à inclure ces informations dans le dossier de consultation des entreprises.



Le délégataire sortant s'engage à transmettre au délégataire entrant, au plus tard 45 jours avant la fin du contrat de délégation, ou dans les 48 heures suivant la date de notification d'attribution de la délégation lorsque celle-ci intervient moins de 45 jours avant la fin du contrat, la liste des salariés à transférer ainsi que les informations les concernant précisées dans l'article 2.5 de la convention collective (annexe 4).

Le délégataire entrant peut prendre contact avec les salariés à partir de cette date, en accord avec le délégataire sortant afin de permettre à ce dernier d'assurer dans les meilleures conditions la mission qui lui a été confiée jusqu'au terme du contrat.

Dans le cas où la convention collective intégrerait de nouvelles dispositions relatives au transfert du personnel, la présente charte les intégrera en temps utile.

3. Gestion de la transition

Transferts d'informations dans les premiers jours après la reprise du contrat

Le délégataire entrant doit pouvoir procéder aux aménagements techniques nécessaires au démarrage de son contrat (connexion des installations à son système de supervision en particulier, transfert des abonnements,...) sans rupture de la continuité de service.

Le délégataire sortant s'engage donc à coopérer avec lui dans les jours précédant et suivant la date de changement de délégataire, et à lui transmettre les informations qui lui seraient nécessaires (y compris les alarmes qu'il recevrait encore).

3.1 Etat des lieux

En l'absence de dispositions contractuelles particulières, la FP2E recommande les pratiques suivantes :

⊕ Le délégataire sortant incitera la collectivité organisatrice à prévoir la fourniture d'un inventaire lors de chaque consultation.

⊕ Le délégataire entrant s'interdira de remettre en cause l'inventaire autrement que pour vice caché dans un délai de 3 mois à compter de la prise en charge du service par le délégataire entrant.



3.2 Traitement des réclamations

Le traitement des travaux en cours, du recouvrement et des réclamations est précisé en annexe 6.

3.3 Coordination

Afin de coordonner ces différentes actions, il est préconisé que soient organisées 3 réunions de coordination et de transmission de documents entre les délégataires entrant et sortant :

- ① Une réunion 15 jours après la décision de la collectivité,
- ② Une réunion 15 jours avant la date de fin de contrat, incluant un point spécifique relatif à la transmission d'informations sur les automates,
- ③ Une réunion 1 mois après le démarrage du contrat.

Ces réunions doivent permettre de définir en particulier la communication qui est faite aux consommateurs.

Annexes

Annexe 1__p.8
Données
clientèle
à transmettre

Annexe 2__p.9-10
Activité
eau potable

Annexe 3__p.11-12
Activité
Assainissement

Annexe 4__p.13-14-15
Extrait de la Convention
Collective de Branche

Annexe 5__p.16
Système organisationnel

Annexe 6__p.17
Gestion des dossiers clients
type branchements,
réclamations et impayés

Données Clientèle à transmettre

Données Clientèle à transmettre

**Liste des données Clientèle transmises 15 jours avant la fin du contrat.
Pour information des clients (mailing).**

○ Civilité client	○ CP adresse branchement	○ Adresse facturation
○ Nom client	○ Ville adresse branchement	○ Complément adresse facturation
○ Prénom client	○ Civilité facturation	○ Cp adresse facturation
○ Numéro adresse branchement	○ Nom facturation	○ Ville adresse facturation
○ Rue adresse branchement	○ Prénom facturation	

Liste des données Clientèle transmises au plus tard 1 mois après la fin du contrat.

○ Civilité client	○ Adresse facturation	○ Caractéristique de l'index
○ Nom client	○ Complément adresse facturation	○ Index
○ Prénom client	○ CP adresse facturation	○ Numéro de compteur
○ Numéro adresse branchement	○ Ville adresse facturation	○ Année compteur
○ Rue adresse branchement	○ Date dernier index facturé	○ Type de compteur
○ CP adresse branchement	○ Caractéristique de l'index	○ Marque compteur
○ Ville adresse branchement	○ Index	○ Technologie compteur
○ Contrat actif ou résilié	○ Date index période -1	○ Descriptif produit eau
○ Civilité facturation	○ Caractéristique de l'index	○ Descriptif produit asst
○ Nom facturation	○ Index	○ Catégorie branchement
○ Prénom facturation	○ Date index période -2	

Documents à transmettre 15 jours avant la fin du contrat :

Intitulé	Contenu	Format
EXPLOITATION		
Télésurveillance		
Automates programmables		
Inventaire du patrimoine électromécanique	Descriptif, marque, type, année de mise en service	Excel
Notices d'entretien		Papier
Contrat de fourniture d'énergie, téléphone fixe et mobile, eaux, gaz, liaisons spécialisées	Référence des contrats Index de fin de contrat	Papier
Rapport de contrôle de conformité : <ul style="list-style-type: none"> • appareils électriques • appareils sous pression • appareils de levage 		Excel
Documents administratifs : <ul style="list-style-type: none"> • Autorisations de prélèvement • Conventions spécifiques • Rapports de conformité des branchements contrôlés • Carnets métrologiques 		Papier

Documents à transmettre 1 mois après la fin du contrat :

Intitulé	Contenu	Format
Plan des réseaux	Plans des réseaux (à jour à la date de fin du contrat) avec base de données descriptives associée, le cas échéant : nature, diamètre, année de pose, si disponible, pour canalisation et accessoires (vannes, purge, stabilisateurs, ventouses...)	CD
Plans de récolement		Papier

AUTOMATES

Documents

- Analyse fonctionnelle des automatismes détaillée et révisée suite à la mise en route,
- Schéma détaillé du réseau informatique avec adresses des constituants,
- Notice d'utilisation des supervisions,
- Schémas électriques à jour au format papier et informatique (pdf),
- Tables des variables d'échanges automate-supervision, automate-dialogue opérateur, et automate-télésurveillance.

Sauvegarde

- Sauvegardes des programmes et données automates après mise en service,
- Sauvegardes des applications supervision après mise en service,
- Sauvegardes des applications dialogues opérateurs après mise en service,
- Sauvegardes des programmes des télé-surveillances après mise en service.

NB :

*Toute variable utilisée dans le programme doit être commentée explicitement.
Si les sauvegardes contiennent des protections par mots de passe, ils doivent tous être communiqués.*

ANNEXE 3

Données techniques > ACTIVITÉ EAU POTABLE

Documents à transmettre 15 jours avant la fin du contrat :

Intitulé	Contenu	Format
EXPLOITATION		
Télésurveillance	Pour chaque site : <ul style="list-style-type: none">• n° téléphone• type de satellite• mot de passe	
Automates programmables		
Inventaire du patrimoine électromécanique	Descriptif, marque, type, année de mise en service	Excel
Notices d'entretien		Papier
Contrat de fourniture d'énergie, téléphone fixe et mobile, eaux, gaz, liaisons spécialisées	Référence des contrats Index de fin de contrat	Papier
Rapport de contrôle de conformité : <ul style="list-style-type: none">• appareils électriques• appareils sous pression• appareils de levage		Excel
Documents administratifs : <ul style="list-style-type: none">• Autorisations de rejet• Plan d'épandage• Bilan agronomique• Manuel d'auto-surveillance• Conventions spécifiques• Rapports de conformité des branchements contrôlés		Papier

Documents à transmettre 1 mois après la fin du contrat :

Intitulé	Contenu	Format
Plan des réseaux	Plans des réseaux (à jour à la date de fin du contrat) avec base de données descriptives associée, le cas échéant : nature, diamètre, année de pose, si disponible, pour canalisation et accessoires (vannes, purge, stabilisateurs, ventouses...)	CD
Plans de récolement		Papier

AUTOMATES

Documents

- Analyse fonctionnelle automatisme détaillée et révisée suite à la mise en route,
- Schéma détaillé du réseau informatique avec adresses des constituants,
- Notice d'utilisation des supervisions,
- Schémas électriques à jour au format papier et informatique (pdf),
- Tables des variables d'échanges automate-supervision, automate-dialogue opérateur, et automate-télésurveillance,

Sauvegarde

- Sauvegardes des programmes et données automates après mise en service,
- Sauvegardes des applications dialogues opérateurs après mise en service,
- Sauvegardes des applications supervisions après mise en service,
- Sauvegardes des programmes des télé-surveillances après mise en service,

NB :

*Toutes variables utilisées dans le programme doivent être commentées explicitement.
Si les sauvegardes contiennent des protections par mots de passe, ils doivent tous être communiqués.*

2.5. Transfert du contrat de travail (8)

Les entreprises entrant dans le champ d'application de la présente convention peuvent être confrontées à des cessations ou à des transferts de leurs contrats alors même qu'elles y ont affecté un certain nombre de salariés.

Pour l'application des dispositions suivantes de l'article 2.5, sont visés les contrats d'exploitation (délégations ou marchés) de services publics d'eau et d'assainissement ainsi que les prestations de service globales dont la durée totale (renouvellement compris) est supérieure à 2 ans intervenant dans ces mêmes domaines.

2.5.1. Lorsque les conditions d'application de l'article L. 122-12, alinéa 2, du code du Travail sont réunies, le transfert de personnel est opposable à tous, employeurs et salariés.

2.5.2. Lorsque les conditions d'application de l'article L. 122-12, alinéa 2 du code du Travail ne sont pas réunies ou en cas de désaccord sur son applicabilité entre les employeurs concernés, et afin d'assurer au mieux la continuité des emplois des salariés affectés à l'exploitation de ces services publics, les dispositions suivantes seront appliquées :

Le nombre de salariés automatiquement transférés dans la nouvelle entité en charge du service sera égal à l'effectif équivalent temps plein des salariés qui répondent aux trois critères cumulatifs suivants :

- Salariés en cdi ou en cdd (y compris les salariés dont le contrat est suspendu à la date du transfert) appartenant aux groupes i à v de la grille de classification de la présente convention ;
- Salariés affectés à l'exploitation et à la clientèle, à l'exclusion de ceux qui appartiennent à des services supports qui travaillent sur plusieurs contrats ;
- Salariés en cdi ou en cdd (y compris les salariés dont le contrat est suspendu à la date du transfert) appartenant aux groupes i à v de la grille de classification de la présente convention ;
- Salariés affectés au contrat depuis au moins 6 mois ;
- Les salariés automatiquement transférés seront ceux répondant aux trois critères cumulatifs définis ci-dessus, pris par ordre décroissants de leur temps de travail affecté à ce contrat, à concurrence du nombre défini ci-dessus.

Les autres salariés en CDI ou en CDD (y compris les salariés dont le contrat est suspendu à la date du transfert) affectés pour plus de la moitié de leur temps à ce contrat depuis au moins 6 mois seront également automatiquement transférés dans la limite d'un nombre correspondant à l'effectif équivalent temps plein de ces salariés.

Préalablement au transfert, l'employeur sortant organise l'affectation des salariés qui ne sont pas concernés par le présent paragraphe.

L'employeur sortant mettra à disposition de l'employeur entrant les justificatifs nécessaires à la détermination du nombre de salariés automatiquement transférés et des salariés concernés. Les salariés bénéficiant d'une protection légale se verront appliquer ces dispositions comme l'ensemble du personnel, sous réserve des dispositions légales spécifiques les concernant.

2.5.3. Dans l'un et l'autre cas visés aux paragraphes 2.5.1 et 2.5.2.

L'employeur sortant :

- Établit la liste des salariés remplissant les conditions fixées ci-dessus ;
Informe la représentation du personnel concernée de la perte de ce contrat et de ses conséquences en termes d'emploi, notamment de la position de chaque salarié ainsi que de l'effectif équivalent à temps plein correspondant à ce contrat ;
- Informe individuellement les salariés concernés ;
- Communique cette liste à son successeur, accompagnée de la copie de chacun des contrats de travail concernés, des bulletins de paie des 12 derniers mois, du document récapitulatif l'ensemble des formations reçues par chaque salarié au sein de l'entreprise et de la fiche médicale d'aptitude des salariés concernés ;
- Verse à ces salariés les salaires prévus et les indemnités qui leur sont dues au jour du transfert, y compris l'indemnité compensatrice des droits à congés payés acquis à la date du transfert.

L'employeur entrant :

- Reprend les contrats de travail et informe les salariés figurant sur la liste établie par l'employeur sortant dans les conditions fixées ci-dessus ;
- Informe la représentation du personnel concerné de l'obtention de ce contrat et de ses conséquences en termes d'emploi.
- Confirme par écrit à chaque salarié concerné les éléments essentiels du contrat de travail, sans en modifier la nature juridique (cdd, cdi), et notamment le maintien de son salaire brut annuel, son ancienneté, sa qualification, sa position au sein de la grille de classification de la présente convention et de celle de l'entreprise d'accueil ;

2.5.4. Lorsque le transfert s'effectue en application de l'alinéa 2.5.2 de cette convention, le salarié concerné est avisé par l'employeur entrant qu'il dispose d'un délai de 30 jours pour l'accepter ou le refuser.

Le refus par le salarié du maintien de son contrat de travail ou l'absence de réponse, dans le délai prescrit, constitue une cause réelle et sérieuse de licenciement par l'employeur sortant, à qui il revient de mettre en œuvre la procédure.

(1) Article étendu :

- s'agissant des mentions du contrat de travail, sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-3 du code du Travail ;
- s'agissant de la mise en place du temps partiel modulé, sous réserve que les clauses obligatoires prévues à l'article L. 212-4-6 du code du travail soient précisées par un accord complémentaire de branche ou d'entreprise ;
- s'agissant du temps partiel pour raisons familiales, sous réserve de l'application de l'article L. 212-4-7 du code du travail, en vertu duquel le contrat de travail doit préciser la ou les périodes travaillées (arrêté du 28 décembre 2000, art. 1^{er}).

(2) Article étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-3-1 du code du travail, duquel il résulte que le contrat de travail doit préciser si le poste de travail est au nombre de ceux présentant des risques particuliers pour la santé ou la sécurité des salariés (arrêté du 28 décembre 2000, art. 1^{er}).

(3) Article étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-1-1 du code du Travail, les contrats à durée déterminée d'usage et les contrats saisonniers relevant du droit commun des contrats à durée déterminée (arrêté du 28 décembre 2000, art. 1^{er}).

(4) Article étendu sous réserve de l'application de l'article L. 122-6 du code du Travail (arrêté du 28 décembre 2000, art. 1^{er}).

(5) Alinéa étendu sous réserve de l'application des dispositions combinées des articles L. 122-14-13 et L. 122-6 du code du Travail (arrêté du 28 décembre 2000, art. 1^{er}).

(6) Article étendu sous réserve de l'application du troisième alinéa de l'article L. 122-14-13 du code du Travail (arrêté du 28 décembre 2000, art. 1^{er}).

(7) Article étendu sous réserve de l'application de l'article 6 de l'accord national interprofessionnel du 10 décembre 1977 annexé à la loi n° 78-49 du 19 janvier 1978 (arrêté du 28 décembre 2000, art. 1^{er}).

(8) L'arrêté du 28 décembre 2000 portant extension de la convention collective, en ce qu'il étend le point 2 de l'article 2.5, a été annulé par décision du Conseil d'État du 30 avril 2003 (n° 230804).

SYSTÈME ORGANISATIONNEL

ANNEXE 5

GROUPES DE QUALIFICATION	FILIERES			EXPLOITATION/TECHNIQUE			CLIENTELE		SUPPORT
	SOUS FILIERES	DISTRIBUTION	PRODUCTION	MAINTENANCE	ANALYSE	ETUDE	RELEVÉ INTERVENTION	QUESTION CLIENTELE	SUPPORT
GROUPE I* à GROUPE III	Emplois repères	Agent de réseau	Agent de production	Agent de maintenance	Agent d'analyses	Agent d'études	Agent de relève	Agent Clientèle	Agent service support
	Définitions	Réaliser les travaux d'entretien et/ou de travaux neufs sur le réseau eau et/ou assainissement.	Réaliser les activités d'entretien courant et de surveillance en vue d'assurer la production de l'eau et/ou l'épuration de l'eau et/ou le traitement des boues.	Réaliser les travaux d'entretien préventif et curatif des équipements électromécaniques, et/ou de télégestion et/ou des automates, sur des installations de production et/ou de distribution.	Effectuer des prélèvements et/ou des analyses d'eau potable et/ou des effluents et s'assurer de la qualité de leur traitement.	Réaliser les plans et/ou les études d'implantation et/ou les chiffrages de projets, des installations d'eau potable et/ou assainissement.	Réaliser les relevés d'index des compteurs et éventuellement réaliser dans le cadre de la gestion de la clientèle des interventions mineures, techniques et/ou administratives, liées aux postes de comptage.	Assurer la gestion et/ou la relation clientèle relative aux opérations de facturation, d'encaissement et d'intervention à domicile.	Réaliser les opérations spécifiques d'un service support nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise.
GROUPE III à GROUPE IV	Emplois repères	Technicien Réseaux	Technicien Production	Technicien Maintenance	Technicien Analyses	Technicien Etudes	Technicien Relève	Technicien Clientèle	Technicien Service Support
	Définitions	Réaliser, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou humains nécessaires à la réalisation des travaux sur les réseaux eau et/ou assainissement.		Réaliser, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou humains nécessaires à la réalisation des travaux d'entretien préventif et curatif des équipements sur des installations de production et/ou de distribution.	Réaliser, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou humains nécessaires à la réalisation des prélèvements et/ou des analyses d'eau potable et/ou des effluents et s'assurer de la qualité de leur traitement.	Réaliser, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou humains nécessaires à la réalisation des plans et/ou des études d'implantation, et/ou des chiffrages de projets, des installations d'eau potable et/ou d'assainissement.	Réaliser, et mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou humains nécessaires à la réalisation des relevés d'index des compteurs et éventuellement réaliser dans le cadre de la gestion de la clientèle des interventions mineures, techniques et/ou administratives, liées aux postes de comptage.	Réaliser, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou humains nécessaires à la réalisation de la gestion et/ou la relation clientèle relative aux opérations de facturation, d'encaissement et d'intervention à domicile.	Réaliser, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou humains nécessaires à la réalisation des opérations spécifiques d'un service support nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise.
GROUPE IV à GROUPE VI**	Emplois repères	Technicien Supérieur/Maîtrise Réseaux	Technicien Supérieur/Maîtrise Production	Technicien Supérieur/Maîtrise Maintenance	Technicien Supérieur/Maîtrise Analyses	Technicien Supérieur/Maîtrise Etudes	Technicien Supérieur/Maîtrise Relève	Technicien Supérieur/Maîtrise Clientèle	Technicien Supérieur/Maîtrise Service Support
	Définitions	Proposer, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou manager les moyens humains nécessaires pour assurer la gestion des réseaux eau et/ou assainissement.	Proposer, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou manager les moyens humains nécessaires pour assurer la gestion des unités de production d'eau et/ou d'épuration d'eau et/ou de traitement des boues.	Proposer, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou manager les moyens humains nécessaires pour assurer la réalisation des travaux d'entretien préventif et curatif des équipements sur des installations de production et/ou de distribution.	Proposer, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou manager les moyens humains nécessaires pour assurer la réalisation des plans et/ou les études d'implantation, et/ou les chiffrages de projets, des installations d'eau potable et/ou d'assainissement.	Proposer, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou manager les moyens humains nécessaires pour assurer la réalisation des plans et/ou les études d'implantation, et/ou les chiffrages de projets, des installations d'eau potable et/ou d'assainissement.	Proposer, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou manager les moyens humains nécessaires pour assurer la gestion et/ou la relation clientèle relative aux opérations de facturation, d'encaissement et d'intervention à domicile.	Proposer, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou manager les moyens humains nécessaires pour assurer la gestion et/ou la relation clientèle relative aux opérations de facturation, d'encaissement et d'intervention à domicile.	Proposer, mettre en œuvre et coordonner les moyens techniques et/ou manager les moyens humains nécessaires pour assurer la réalisation des opérations spécifiques d'un service support nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise.
GROUPE VI à GROUPE VIII	Emplois repères	Cadre Réseaux	Cadre Production	Cadre Maintenance	Cadre Analyses	Cadre Etude	Cadre Relève	Cadre Clientèle	Cadre Service Support
	Définitions	Assurer la responsabilité managériale et/ou technique d'une activité Réseaux eau et/ou assainissement dans toutes ses composantes.	Assurer la responsabilité managériale et/ou technique d'une activité Production dans toutes ses composantes.	Assurer la responsabilité managériale et/ou technique d'une activité Maintenance dans toutes ses composantes.	Assurer la responsabilité managériale et/ou technique d'une activité Analyses dans toutes ses composantes.	Assurer la responsabilité managériale et/ou technique d'une activité Etudes dans toutes ses composantes.	Assurer la responsabilité managériale et/ou technique d'une activité Relève dans toutes ses composantes.	Assurer la responsabilité managériale et/ou technique d'une activité Clientèle dans toutes ses composantes.	Assurer la responsabilité managériale et/ou technique d'une activité Support dans toutes ses composantes.

* Pour le positionnement en groupe I, voir plus particulièrement l'article 4.2.3

** Pour le positionnement en groupe VI, voir plus particulièrement l'article 4.2.4.

GESTION DES DOSSIERS CLIENTS TYPE BRANCHEMENTS, RÉCLAMATIONS ET IMPAYÉS

1. Travaux

Pour des raisons de continuité et de qualité de service au Client, les travaux en cours commandés par le Client seront menés à leur terme par le délégataire sortant qui transmettra ensuite les informations au délégataire entrant.

Toutes les demandes de travaux qui n'ont pas fait l'objet de commande par le Client à la date de transfert du contrat sont à remettre par le délégataire sortant au délégataire entrant.

2. Recouvrement

Le recouvrement des factures couvrant des périodes antérieures à la fin de l'ancien contrat, recouvrement pour compte de tiers inclus, incombe au délégataire sortant dans la limite des étapes suivantes :

- Relances simples
- Mise en demeures
- Gestion contentieuse

Toutes procédures peuvent être engagées ou poursuivies par le délégataire sortant à l'exception des actions de fermeture de l'alimentation en eau.

Le délégataire entrant s'engage à orienter les clients vers le délégataire sortant pour toutes questions relatives aux factures de ce dernier.

Sauf accord spécifique, les paiements qui seraient faits à un délégataire pour le compte de l'autre sont encaissés et reversés dans un délai de 3 mois.

3. Réclamations

Sauf dispositions contractuelles contraires, les réclamations qui ont pour objet la gestion du délégataire sortant sont gérées par ce dernier. Toutes les investigations nécessaires seront menées par lui à l'exception des interventions de contrôle des branchements. Le contrôle des index pour contestation de la dernière consommation peut être réalisé par lui. Les modifications d'index dans ce cadre devront être communiquées au délégataire entrant.

En cas de surconsommation décelée à l'occasion de 1^{er} relevé suivant le changement de délégataire, et à défaut d'élément permettant de dater précisément l'origine de la surconsommation, le délégataire entrant fait son affaire du traitement administratif de la surconsommation.