

Informations aux clients demandeurs de nouveaux branchements d'eau potable

PBRAN01: ACCUEIL DU CLIENT
PBRAN02: CONTROLE DU DOSSIER
PBRAN03: SAISIE DE LA DEMANDE DE BRANCHEMENT
PBRAN04: FACTURATION DES FRAIS D'ETABLISSEMENT DE DEVIS
PBRAN05: ENCAISSEMENT DES FRAIS D'ETABLISSEMENT DE DEVIS
PBRAN06: PRISE DE RENDEZ-VOUS POUR METRE

<u>PBRAN01</u> <u>Accueil du client</u>	Acteur	Agent branchement/extension
	Tâche	Manuel/Automatisé

Le client se présente à la section Branchement et Extension de l'agence qui gère la zone géographique des travaux à réaliser pour demander:

- un branchement neuf (connexion directe sur la conduite)
- un branchement temporaire
- un remplacement de branchement à la demande du client
- une reprise de branchement (repose compteur)
- un déplacement de compteur
- un renforcement (passage à un calibre supérieur)
- une régression (passage à un calibre inférieur)
- la remise en conformité d'une installation
- une extension de réseau

ou toute autre demande qui nécessite l'établissement d'un devis.

a) Détermination du besoin du client

Dans un premier temps l'agent d'accueil détermine le besoin précis du client.

Des recherches et consultations peuvent être menées à partir d'informations préalables fournies par le client comme une référence abonné ou un numéro de compteur.

b) Renseignements, remise au client d'un formulaire de demande de renseignements

L'agent d'accueil conseille le client, l'informe sur les formalités à accomplir et les documents justificatifs à fournir et lui remet un formulaire de demande de renseignement à compléter.

c) Contrôle des documents justificatifs

Le client présente les documents justificatifs à fournir pour sa demande.

L'agent d'accueil est chargé de vérifier l'authenticité des documents qui lui sont présentés.

S'ils sont conformes, il conserve les photocopies comme justificatifs au dossier de demande de branchement.

Liste des documents justificatifs à fournir dans le cas d'un branchement:

- Titre foncier, ou titre de détention coutumière, ou acte de cession, ou autorisation du propriétaire ou toutes justifications de la légalité de son installation sur le terrain ou l'immeuble à desservir.
- Pour les particuliers: document justifiant l'identité du payeur dont la date de validité n'est pas dépassée. Ce peut être une carte d'identité nationale, un passeport, une carte diplomatique, etc...
Dans le cas où le payeur se fait représenter par une tierce personne, il devra nécessairement rédiger une procuration pour ce tiers à l'attention de la TDE et la faire légaliser. La tierce personne devra également présenter sa propre carte d'identité.
- Pour les sociétés: Extrait du Registre de Commerce
- Pour les clients exonérés : justificatif d'exonération de TVA et/ou justificatif d'exonération fiscale remis par l'administration du TOGO.
- Pour les personnes pouvant bénéficier d'une subvention pour l'installation d'un branchement : document de franchise fourni par la DRH pour les agents de la TDE ou tout autre justificatif établi par l'organisme habilité.
- Document dispense de paiement immédiat. La dispense de paiement immédiat est accordée sur demande du client par la Direction Générale. La dispense peut être accordée à certaines grosses sociétés et aux Administrations et aux agents TDE. En aucun cas un particulier ne peut bénéficier d'une dispense.
- Le plan de masse de l'emplacement de la parcelle (plan cadastral), pour la localisation du lieu du branchement

Formulaire de demande de branchement

Le formulaire de demande de branchement est un document pré-imprimé remis par la TDE aux clients désireux d'établir un branchement.

Ce formulaire se compose de plusieurs parties

- . Identité du client
- . Localisation du branchement
- . Caractéristiques du local à alimenter
- . Caractéristiques de l'alimentation à effectuer

Le client peut se faire assister de l'agent d'accueil pour remplir le formulaire.

Le cadre "identité du client"

Il sert à inscrire les coordonnées du client.

- . bénéficiaire du branchement: nom/ coordonnées/ téléphone/ fax de la personne physique ou morale qui bénéficie du branchement.
- . payeur (payeur du branchement) personne physique ou morale à laquelle la facture est remise ou distribuée.

Dans la majeure partie des cas, les branchements sont effectués pour des particuliers, le bénéficiaire est donc également le payeur.

Le cadre "localisation du branchement"

Il sert à indiquer où se situe le branchement à effectuer.

Si la zone est lotie, on y indique le code cadastral, sinon on indique la position GPS, défaut on y inscrit un commentaire pour décrire la localisation géographique.

Le cadre "caractéristique du local à alimenter"

Ce cadre sert à décrire les caractéristiques du local à alimenter.

Il faut préciser

. la nature du local à alimenter: immeuble, pavillon, chantier, etc...

. les caractéristiques du local: étage, usage

Le cadre "caractéristique de l'alimentation à effectuer"

Ce cadre permet de décrire les caractéristiques de l'alimentation

Nombre de points d'eau, salles de bains, bidets, douches, etc...

Les informations fournies permettront à l'agent de devis d'évaluer la consommation.

<u>PBRAN02</u> <u>Contrôle du dossier de demande</u>	Acteur	Agent Branchement et Extension Chef d'Agence
	Tâche	Manuel/ Automatisé

Avant d'enregistrer toute demande l'agent d'accueil vérifie:

- les informations portées sur le formulaire de demande
- les pièces justificatives fournies par le client
- la situation du payeur

Contrôler la situation du payeur consiste à vérifier, sur la base des informations figurant sur les justificatifs remis, que le payeur est en situation régulière vis-à-vis de la TDE.

- Pas de litige
- Pas de contentieux
- Pas d'impayé
- Pas de dossier de fraude

Des recherches sont possibles dans différentes bases telles que:

- Les comptes clients
- Le référencement qualité payeur
- Les dossiers de fraude.

Selon le cas il est possible d'utiliser des critères comme le nom, la référence du point de livraison, la date de naissance, la référence cadastrale,...

Si le payeur est qualifié *mauvais payeur*, la demande de travaux lui est refusée.

L'agent d'accueil porte la mention "**demande de travaux refusée**" sur le formulaire de demande et classe le dossier dans le dossier "travaux refusés".

L'agent consulte le référentiel du S IG (système d'information géographique), pour évaluer la possibilité de travaux. En cas d'impossibilité la demande est refusée.

<u>PBRAN03</u> <u>Saisie de la demande</u>	Acteur	Agent Branchement et Extension
---	--------	-----------------------------------

	Tâche	Automatique
--	-------	-------------

La demande de travaux est directement saisie sur le terminal, on distingue:

- Nouvelle installation: la demande concerne une nouvelle installation qu'il s'agisse de travaux, d'extension ou de branchement.
- Modification d'installation: la demande concerne des travaux visant à modifier les caractéristiques d'un point de livraison existant.
- Devis complémentaire : la demande concerne un devis précédemment établi et accepté.

Le numéro de demande attribué automatiquement lors de l'enregistrement permet le suivi du dossier jusqu'à sa fermeture.

En cas de devis complémentaire la saisie du n° de dossier principal permet de compléter automatiquement le dossier de la nouvelle demande.

Les informations à saisir sont conformes à celles de l'imprimé demande de branchement rempli par le client:

- type de fourniture
- identité du client
- son statut : propriétaire ou locataire
- localisation du branchement
- caractéristiques du local à alimenter
- caractéristiques de l'alimentation à effectuer.
- type de la demande : nouvelle installation, modification d'une installation existante.
- numéro du point de livraison s'il s'agit d'une modification de l'installation existante.

Des informations complémentaires sont introduites qui concernent les modalités de paiement:

- exonération de TVA à appliquer sur la facture de branchement si le client apporte la preuve de son exonération.
- mode de paiement: immédiat (particulier) ou différé (gros client, regroupé privé ou public). Les particuliers devront s'acquitter totalement du montant du devis avant la réalisation des travaux de branchement (sauf exception)

<u>PBRAN04</u> <u>EMISSION DE LA FACTURE DE FRAIS</u> <u>D'ETABLISSEMENT DE DEVIS</u>	Acteur	Agent Branchement et Extension
	Tâche	Automatique

Les frais d'établissement de devis s'appliquent à la demande selon le type de demande (branchement/autres travaux – extension) et les cas à traiter (selon un paramétrage adapté). Ils permettent de prendre en charge le coût d'élaboration du devis. Il a un effet dissuasif pour les clients qui demandent fréquemment des devis sans jamais faire effectuer les travaux de branchement.

Montant des frais d'établissement de devis=montant HT paramétré en fonction du type de la catégorie du client + Tva selon règle adaptée au client.

L'agent d'accueil remet la facture de frais d'établissement de devis en l'invitant à passer à la caisse pour son paiement.

<u>PBRAN05</u>	Acteur	Caissier
-----------------------	--------	----------

<u>Encaissement des frais d'établissement de devis</u>	Tâche	Automatique
---	-------	-------------

L'agent d'accueil conserve la demande de travaux en attente.

Le caissier saisit le numéro de la facture remise au client, encaisse le règlement effectué par espèces ou par chèque, puis remet le reçu de paiement au client.

Le client retourne voir l'agent d'accueil.

<u>PBRAN06</u> <u>PRISE DE RENDEZ-VOUS POUR</u> <u>METRE</u>	Acteur	Agent Branchement et Extension
	Tâche	Automatique

L'agent Branchement et Extension convient d'une date et d'une heure de métré avec le client en fonction du planning des agents TDE susceptibles d'intervenir et de la disponibilité du client.

L'agent d'accueil saisit les informations suivantes

- . date et heure prévues pour le métré
- . date prévue pour le retrait du devis

Le client peut bénéficier d'un **service plus**, dans ce cas la demande urgente est traitée immédiatement avec une contrepartie financière définie par le chef d'agence. Les règles de gestion y afférentes devront être définies par la TDE.

Après impression de la demande de devis, l'agent d'accueil appose son cachet et vise la demande.

Le client signe la demande.

Le document demande fait office d'ordre de visite.

L'agent d'accueil remet l'original de la demande au client, une copie est destinée à l'agent chargé de préparer le devis, l'autre est classée par l'agent d'accueil dans le dossier de demande de travaux.

Si le dossier du client est traité directement par l'agence les délais suivants devront être respectés sauf difficulté particulière liée directement aux contraintes horaires du client lui-même le métré doit pouvoir être effectué dans les 48 heures.

Délais estimés pour une demande de branchement ou autres travaux associés au branchement

- * 48 heures pour le métré
- * 24 heures pour l'établissement du devis après métré
- * 15 jours pour l'exécution d'un branchement neuf après paiement.

Si le client est traité par le réseau:

- 48 heures pour le métré
- le délai de réponse à une étude ou demande de renforcement de réseau est de 2 mois (à partir paiement du forfait d'établissement devis)
- 3 mois pour l'exécution d'une extension après paiement