

Régie Municipale d'Électricité

93 Rue Maréchal Joffre

57185 CLOUANGE

☎ : 03 87 67 15 22

✉ : rme@sitevo.fr

## Annexe 8 contrat GRD-F

# Guide utilisateur portail Fournisseur

Historique du document :		
Nature de la modification	Indice	Date de publication

## Table des matières :

Guide utilisateur portail efluid.net .....	4
1 Préambule .....	4
1.1 Définitions et principes .....	4
1.2 Connexion .....	5
2 Consultation .....	7
2.1 Dossier EDL .....	7
2.2 Eléments techniques .....	7
2.2.1 Onglet généralités .....	7
2.2.2 Onglet relèves .....	8
2.2.3 Onglet consommations mensuelles .....	8
2.2.4 Branchement .....	9
2.3 Contrats .....	9
2.3.1 Onglet généralités .....	10
2.3.2 Onglet paramètres .....	10
2.3.3 Onglet interventions .....	11
2.3.4 Onglet occupant .....	11
2.3.5 Onglet courbe (BT+ / HTA) .....	12
2.4 Affaires .....	12
2.4.1 Onglet généralités .....	13
2.4.2 Onglet programmation .....	13
2.4.3 Onglet prestations .....	14
2.4.4 Onglet compte-rendu .....	14
2.4.5 Onglet relève .....	15
2.4.6 Onglet actions .....	15
3 Processus de gestion de contrat .....	16
3.1 Remarque préliminaire .....	16
3.2 Processus de changement de fournisseur .....	16
3.2.1 Onglet PDS et service .....	17
3.2.2 Onglet paramètres .....	17
3.2.3 Onglet relève .....	18
3.2.3.1 Autorelève .....	18
3.2.3.2 Estimation index demandée .....	18
3.2.3.3 Relevé spécial ou autre intervention demandée .....	19
3.2.4 Onglet intervention .....	19
3.2.5 Onglet validation .....	20
3.3 Processus de mise en service .....	20

## Table des matières :

3.4	Processus de modification de contrat .....	21
3.4.1	Onglet généralités du contrat .....	22
3.4.2	Modification de service .....	22
3.4.2.1	PDS et service .....	23
3.4.2.2	Onglet paramètres .....	24
3.4.2.3	Onglet relève .....	24
3.4.2.4	Onglet intervention .....	25
3.4.2.5	Onglet validation .....	26
3.5	Processus de cessation d'un contrat .....	26
3.5.1	Onglet généralités .....	27
3.5.2	Onglet relève .....	28
3.5.3	Onglet intervention .....	29
3.5.4	Onglet validation .....	29
4	Autres processus .....	30
4.1	Création affaire de réclamation .....	30
4.2	Création affaire demande diverse .....	31
4.3	Création affaire annulation .....	32
4.4	Création affaire intervention technique .....	34
4.4.1	Onglet généralités .....	34
4.4.2	Onglet programmation .....	35
4.5	Gestion des actions .....	35
4.5.1	A la création de l'affaire depuis efluid.net .....	36
4.5.2	Lorsque l'affaire est au statut en cours .....	36
4.6	Gestion des demandes multiples.....	37
4.6.1	Recherche de demandes multiples .....	37
4.6.2	Consultation de demandes multiples .....	38
4.6.3	Création de demandes multiples .....	39

# GUIDE UTILISATEUR PORTAIL FOURNISSEUR

## 1 PREAMBULE

Le présent document constitue un guide de référence pour la manipulation du portail efluid.net du GRD REGIE DE CLOUANGE. Les informations contenues dans ce guide utilisateur ne peuvent pas être assimilées à des règles contractuelles.

L'accès au portail doit être préalablement demandé au GRD à l'adresse suivante : [admin@regie-clouange.fr](mailto:admin@regie-clouange.fr)

Une fois le login et mot de passé obtenu, le fournisseur peut se connecter au portail GRD à l'adresse suivante : <https://monagence-regie-clouange.multifield.net/>

Le point d'entrée pour la consultation d'informations dans le portail, ou pour la saisie de demandes est la référence du PDS.

### 1.1 DEFINITIONS ET PRINCIPES

Dans ce paragraphe sont décrits certains termes utilisés tout au long du document :

- ▶ EDL : espace de livraison. Celui-ci porte l'adresse géographique du lieu de livraison de l'énergie.
- ▶ PDS : point de service. Il porte le matériel servant à la facturation pour une activité donnée. Un EDL possède donc un ou plusieurs PDS.

La notion de niveau ICS consiste à définir, dans un contexte contractuel donné pour un fournisseur, quelles informations sont accessibles sur le PDS.

Ces niveaux ont été définis par la CRE et le portail GRD efluid.net s'appuie sur ces définitions pour filtrer les données présentées.

Les différents niveaux ICS sont :

- ▶ Titulaire : le fournisseur est déjà titulaire d'un contrat d'acheminement sur ce PDS.
- ▶ Contrat conclu : le fournisseur est titulaire d'un contrat de fourniture avec un client sur ce PDS et il est sur le point de créer un contrat d'acheminement dans le portail.
- ▶ Mandat : le fournisseur a un mandat de son client l'autorisant à accéder à ses données techniques concernant le PDS, la relève et le branchement.
- ▶ Aucun : le fournisseur n'a aucun contrat pour ce PDS.

La souscription d'un contrat par une Mise en Service ou un Changement de Fournisseur n'est possible qu'en mode « contrat conclu ».

Les différentes opérations possibles sur le portail sont les suivantes ; en respect des règles définies par la CRE :

- ▶ Consulter le PDS et ses caractéristiques
- ▶ Consulter les informations concernant les matériels rattachés au PDS
- ▶ Consulter les informations concernant le branchement
- ▶ Souscrire un contrat (contrat conclu uniquement)
- ▶ Consulter un contrat (titulaire uniquement)

- Modifier un contrat (titulaire uniquement)
- Cesser un contrat (titulaire uniquement)
- Demander une intervention technique (titulaire uniquement)
- Effectuer des demandes diverses (titulaire et contrat conclu uniquement)
- Lancer une procédure de réclamation (titulaire et contrat conclu uniquement)
- Annuler une demande

efluid.net trace toutes les actions effectuées par l'opérateur depuis ce portail.

## 1.2 CONNEXION

À la connexion, le fournisseur cliquera sur le bouton « edl » de l'écran d'accueil :



La page suivante est ensuite affichée :

Les champs suivants peuvent être renseignés :

- Affichage du nom du GRD - Le GRD CLOUANGE apparaît par défaut
- Référence du PDS

- Champs liés à l'adresse
- Champs liés à l'occupant précédent
- Référence du compteur
- La recherche est conditionnée aux critères suivants :
  - L'utilisation du caractère \* n'est pas autorisée
  - Une des combinaisons de champs suivantes doit être saisie pour que la recherche fonctionne :
    - Référence PDS
    - Adresse complète + référence compteur
    - Adresse complète + nom + prénom occupant précédent
- La case à cocher « titulaire d'un contrat » permet de rechercher tous les PDS pour lesquels le fournisseur connecté a été, est ou est en phase de devenir titulaire de contrats, pour une adresse donnée, sans les conditions de critères citées ci-dessus.

Lorsqu'un fournisseur souhaite accéder à un PDS pour lequel il n'est pas titulaire de contrats, la page de sélection du niveau de confidentialité s'affiche :

Si le fournisseur sélectionne « contrat unique conclu » ou « mandat », il doit renseigner obligatoirement la date du contrat conclu ainsi que sa référence, ou uniquement la date de signature du mandat.

Une fois ces attributs renseignés, le fournisseur accède en consultation aux éléments présentés dans le chapitre suivant.

À noter : le "chemin de fer" en haut à gauche de l'écran indique à chaque instant la page consultée et le cheminement réalisé.

## 2 CONSULTATION

### 2.1 DOSSIER EDL

enet  
accueil | aide | quitter

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: GRD CLOUANGE

référence: 2786

type: individuel

libellé:

statut: validé

état: définitif

utilisation: habitation

créé le: 07/07/2015

date de modification: 08/07/2015

date d'abandon:

localisation

adresse: 1 rue portail stagiaire 11 FORMATION

complément:

éléments techniques | contrats et affaires

PDS

référence	activité	consommation/production	date de 1ère mise en service	état	coupe	niveau de tension
2786EC1	elec	consommation	01/01/2015	en service	non	BT

branchement

référence	activité	mise en service	état	date d'état	puissance limite commerciale
-----------	----------	-----------------	------	-------------	------------------------------

retour

Le fournisseur pourra visualiser l'activité du PDS, sa date de 1<sup>ère</sup> mise en service, son état, s'il a été coupé (pour non-paiement) ou non et enfin son niveau de tension.

### 2.2 ELEMENTS TECHNIQUES

#### 2.2.1 ONGLET GENERALITES

enet  
accueil | aide | quitter

CONSULTATION PDS ELECTRICITE

rechercher PDS > dossier EDL > consultation

GRD: GRD CLOUANGE

référence: 2786EC1

nature PDS: consommation

PDS regroupement PADT: ☒

état: en service

sous-état: actif

coupe: ☐

date d'état: 01/01/2015

créé le: 07/07/2015

date de modification: 08/07/2015

date de 1ère mise en service: 01/01/2015

date d'abandon:

adresse: 1 rue portail stagiaire 11 FORMATION

complément:

généralités | relevés | consommations mensuelles

date prochaine relève:

matériels rattachés au PDS

référence	catégorie	usage	date pose	date dépose
22222222240	compteur électronique bleu	énergie active		

informations techniques

niveau de tension: ☐ HTB ☐ HTA ☐ BT+ ☒ BT

type de tension: ☒ monophasé ☐ triphasé

puissance limite PDS:

réglage de la protection: 15 A

type de protection: inconnu

mode de relève: relève normale

compteur accessible / emplacement: ☐

soumission conseil: ☐ conseil formulaire joint

conseil présenté: ☒

haut risque vital / prioritaire: ☐

PDS en décompte: ☐

retour



## 2.2.2 ONGLET RELEVES

rechercher PDS > dossier EDL > PDS Electricité

GRD: **CLOUANGE** état: en service créé le: 07/07/2015  
référence: 2786EC1 sous-état: actif date de modification: 08/07/2015  
nature PDS: consommation coupé: ☐ date de 1ère mise en service: 01/01/2015  
PDS regroupement PADT: ☒ date d'état: 01/01/2015 date d'abandon:   
adresse: 1 rue portail stagiaire 11 FORMATION  
complément:   
généralités relèves consommations mensuelles

liste des configurations matériel

configurations matériel successives	date de début	date de fin	statut	sélection
BT Base Electronique	01/01/2015 - 00:00			<input checked="" type="radio"/>

liste des relèves

dates relèves	01/01/2015
type	souscription
nature	réelle
rupture	début
statut	valide
nrj active net TH	
index nrj active TH	000000

000000  
<<< << >> >>>

retour

Le fournisseur peut cliquer sur le lien « visualiser relèves » après avoir sélectionné la ligne correspondant à l'installation technique à analyser, pour voir apparaître cet écran avec la liste des relèves. Les relèves suivantes sont alors visibles :

- ▶ La dernière relève réelle quel que soit le fournisseur titulaire du contrat
- ▶ Les relèves correspondant à la période où le fournisseur connecté est titulaire du contrat

## 2.2.3 ONGLET CONSOMMATIONS MENSUELLES

Les consommations mensuelles représentent le niveau moyen de consommation mois par mois, actualisé de manière glissante lors de l'ajout de relèves réelles dans le SI du GRD.

rechercher PDS > dossier EDL > PDS Electricité

GRD: **CLOUANGE** état: en service créé le: 07/07/2015  
référence: 2786EC1 sous-état: actif date de modification: 08/07/2015  
nature PDS: consommation coupé: ☐ date de 1ère mise en service: 01/01/2015  
PDS regroupement PADT: ☒ date d'état: 01/01/2015 date d'abandon:   
adresse: 1 rue portail stagiaire 11 FORMATION  
complément:   
généralités relèves consommations mensuelles

historique des consommations mensuelles

mois	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Toutes Heures												

retour



## 2.2.4 BRANCHEMENT

enet  
accueil | info | log | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL > branchement BT

GRD: GRD CLOUANGE

référence: 110465

état: en service

consommation/production: consommation

hors service sur coupure: ☐

date prévisionnelle de mise en service:

date de 1ère mise en service:

date d'état: 20/11/2015

généralités > production

localisation

adresse: 999 place de la république METZ

complément:

informations techniques

puissance limite technique:

puissance limite commerciale:  kVA

type de branchement: inconnu

type d'alimentation: principale

longueur totale du raccordement:  m

longueur dérivation individuelle:  m

mode de raccordement: ☒ monophasé ☐ triphasé

type de coffret: ☒ individuel ☐ collectif

modèle de coffret: inconnu

coupe-circuit

nombre de fils:

calibre CCA:

type de fusible:

capacité de fusible:

retour

## 2.3 CONTRATS

La gestion des contrats d'acheminement souscrit à une adresse, est accessible depuis l'onglet "contrats et affaires" du dossier de l'EDL consulté.

enet  
accueil | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: GRD CLOUANGE

référence: 2799

type: individuel

libellé:

statut: validé

état: définitif

utilisation: habitation

créé le: 07/07/2015

date de modification: 07/07/2015

date d'abandon:

localisation

adresse: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION

complément:

éléments techniques > contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
2353	élec	accès BT	courte utilisation	01/01/2015	actif

→ mise en service

liste des affaires +

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
2918	élec	accès BT	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENERGIE

retour

### 2.3.1 ONGLET GENERALITES

enet  
accueil | aide | quitter

CONSULTATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: GRD CLOUANGE  
référence: 2353  
offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA  
EDL: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION  
titulaire: ENERGIE

créé le: 07/07/2015  
statut: actif  
modifié le: 07/07/2015  
cessé le:

généralités paramètres interventions occupant courbe

payeur: ENERGIE  
adresse factures: immeuble Artals  
44 rue Washington  
75408 PARIS CEDEX 08

mode de paiement: prélèvement  
délai de paiement: 15 jours sans escompte  
type de terme: à échoir  
rythme: R semestriel / F bimestriel

responsable d'équilibre: ENERGIE  
profil: RES1 : RES BLEU BASE  
segment acheminement: C5 client BT professionnel à inde  
date d'entrée dans le périmètre: 01/01/2015

RIB: 00000 00000 00000000000  
bordereau: contrats d'accès au réseau BT

modifier RE | cesser contrat | retour

### 2.3.2 ONGLET PARAMETRES

enet  
accueil | aide | quitter

CONSULTATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: GRD CLOUANGE  
référence: 2353  
offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA  
EDL: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION  
titulaire: ENERGIE

créé le: 07/07/2015  
statut: actif  
modifié le: 07/07/2015  
cessé le:

généralités paramètres interventions occupant courbe

service: courte utilisation  
puissance souscrite: 3 kVA  
usage: domestique  
durée engagement: 12 mois  
statut: actif  
début: 01/01/2015 fin:

observations:

historique des services souscrits

sélection	service	statut	début	fin
<input checked="" type="radio"/>	courte utilisation	actif	01/01/2015	

liste des services souscrits optionnels

service	statut	début	fin

modifier service | retour

### 2.3.3 ONGLET INTERVENTIONS

Cet onglet présente la liste des interventions demandées dans le cadre de ce contrat.

The screenshot shows the 'CONSULTATION CONTRAT' page with the 'interventions' tab selected. The top navigation bar includes 'edit', 'affaires', 'déposer', 'abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. The 'e-net' logo and 'accueil | aide | quitter' are in the top right. The main content area is divided into two sections. The left section contains fields for 'GRD' (GRD CLOUANGE), 'référence' (2353), 'offre produit' (électricité), 'accès au réseau BT < 36 kVA', 'EDL' (2 rue portail stagiaire 12 FORMATION), and 'titulaire' (ENERGIE). The right section contains fields for 'créé le' (07/07/2015), 'statut' (actif), 'modifié le' (07/07/2015), and 'cessé le'. Below these fields is a tabbed interface with 'généralités', 'paramètres', 'interventions', 'occupant', and 'courte'. The 'interventions' tab is active, displaying a table with the following data:

référence	type	sous-type	activité	statut	responsable	date programmation
2918	intervention	souscription	électricité	terminé	SECTION INTERVENTIONS BT	08/07/2015 13:15

A 'retour' button is located at the bottom left of the page.

### 2.3.4 ONGLET OCCUPANT

The screenshot shows the 'CONSULTATION CONTRAT' page with the 'occupant' tab selected. The top navigation bar and 'e-net' logo are the same as in the previous screenshot. The main content area is divided into two sections. The left section contains fields for 'GRD' (GRD CLOUANGE), 'référence' (2353), 'offre produit' (électricité), 'accès au réseau BT < 36 kVA', 'EDL' (2 rue portail stagiaire 12 FORMATION), and 'titulaire' (ENERGIE). The right section contains fields for 'créé le' (07/07/2015), 'statut' (actif), 'modifié le' (07/07/2015), and 'cessé le'. Below these fields is a tabbed interface with 'généralités', 'paramètres', 'interventions', 'occupant', and 'courte'. The 'occupant' tab is active, displaying the 'informations occupant' section. This section includes fields for 'occupant' (personne physique / personne morale), 'occupant' (mademoiselle KENNEDY Céline), 'type d'adresse' (adresse EDL), 'libellé - appt - étage', 'entrée / escalier', 'numéro - type et libellé voie' (2 rue portail stagiaire 12), 'lieu-dit - mention de distribution', and 'code postal - commune' (99999 FORMATION). There are also fields for 'téléphone' and 'mobile'. A 'retour' button is located at the bottom left of the page.

## 2.3.5 ONGLET COURBE (BT+ / HTA)



Cet onglet est uniquement accessible pour les contrats bénéficiant d'un type de redevance courbe de charge.

## 2.4 AFFAIRES

Une affaire est une interaction ponctuelle avec le GRD, correspondant à une demande à propos du contrat, d'une réclamation, d'une demande diverse, etc.

Il existe deux grandes familles d'affaire :

- les interventions avec action sur l'installation, où l'on a, à minima, une relève du compteur
- les affaires simples telles que les demandes diverses ou les réclamations

La gestion des affaires est accessible depuis l'onglet "contrats et affaires" du dossier de l'EDL consulté.

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet** accueil | aide | quitter

**DOSSIER EDL**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD **GRD CLOUANGE** statut **validé** créé le **07/07/2015**  
référence **2799** état **définitif** date de modification **07/07/2015**  
type **individuel** utilisation **habitation** date d'abandon   
libellé

**localisation**  
adresse **2 rue portail stagiaire 12 FORMATION**  
complément

éléments techniques **contrats et affaires**

**liste des contrats**

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
2353	élec	accès BT	courte utilisation	01/01/2015	actif

→ **mise en service**

**liste des affaires** +

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
2918	élec	accès BT	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENERGIE

[retour](#)



## 2.4.1 ONGLET GENERALITES

enet  
accueil | aide | quitter

### CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD: <b>GRD CLOUANGE</b>	demandeur: <b>ENERGIE</b>	statut: <b>terminé</b>
référence: <b>2918</b>	EDL: <b>2 rue portail stagiaire 12 FORMATION</b>	date création: <b>07/07/2015</b>
type: <b>intervention contrat</b>	responsable: <b>SECTION INTERVENTIONS BT</b>	date modif: <b>07/07/2015</b>
sous-type: <b>souscription</b>	secteur:	date fin: <b>07/07/2015</b>
activité: <b>électricité</b>	libellé:	

généralités | programmation | prestations | compte-rendu | relève | actions

#### Informations techniques

état: <b>en service</b>	type de tension: <b>monophasé</b>	soumission consuel: <b>conseil formulaire jaune</b>
sous-état: <b>actif</b>	puissance limite PDS:	consuel présenté: <input checked="" type="checkbox"/>
coupé: <input type="checkbox"/>	puissance limite commerciale:	configuration matérielle: <b>BT Base Electronique</b>
date d'état: <b>01/01/2015</b>	type de protection: <b>inconnu</b>	
emplacement compteur:	réglage de la protection: <input type="checkbox"/> <b>15 A</b>	
mode de relève: <b>relève normale</b>	calibre de la protection:	

#### Informations service souscrit

offre produit: <b>accès au réseau BT &lt; 36 kVA</b>	statut: <b>actif</b>
service: <b>courte utilisation</b>	en date du: <b>07/07/2015</b>
puissance souscrite: <b>3 KVA</b>	provisoire: <b>non</b>
date d'effet souhaitée: <b>01/01/2015</b>	

[retour](#)

## 2.4.2 ONGLET PROGRAMMATION

enet  
accueil | aide | quitter

### CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD: <b>GRD CLOUANGE</b>	demandeur: <b>ENERGIE</b>	statut: <b>terminé</b>
référence: <b>2918</b>	EDL: <b>2 rue portail stagiaire 12 FORMATION</b>	date création: <b>07/07/2015</b>
type: <b>intervention contrat</b>	responsable: <b>SECTION INTERVENTIONS BT</b>	date modif: <b>07/07/2015</b>
sous-type: <b>souscription</b>	secteur:	date fin: <b>07/07/2015</b>
activité: <b>électricité</b>	libellé:	

généralités | **programmation** | prestations | compte-rendu | relève | actions

#### modalité d'intervention

présence nécessaire du client: ☐

programmé: ☒   
 date: **08/07/2015** ☐ matin ☒ après-midi ☐ journée   
 heure:

avec rendez-vous: ☐   
 date:    
 heure début:  heure fin:

#### configuration technique en place

configuration: <b>BT Base Electronique</b>
calibre compteur: <b>15/90 A</b>
calibre max disjoncteur: <input type="text"/> A

#### configuration technique demandée

tension: <b>monophasé</b>
configuration: <b>BT Base Electronique</b>
mode de relevé: <b>relève normale</b>

#### contact

intitulé: <b>Mlle</b>	prévenir avant intervention: <input type="checkbox"/>	nom créateur: <b>SAMPAYO Thomas</b>
nom contact: <b>KENNEDY</b>	délai pour prévenir le client: <input type="text"/> minutes	téléphone: <input type="text"/>
complément: <b>Céline</b>		nom contact fournisseur: <input type="text"/>
téléphone: <input type="text"/>		téléphone contact fournisseur: <input type="text"/>

#### commentaires

commentaires:

[retour](#)

### 2.4.3 ONGLET PRESTATIONS

• edit affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet**  
accueil | aide | quitter

## CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD: **GRD CLOUANGE** demandeur:  statut: **terminé**  
référence:  EDL:  date création: **20/11/2015**  
type: **intervention technique** responsable: **SECTION INTERVENTIONS - ETALONNAGE** date modif: **20/11/2015**  
sous-type: **coupure non-paiement** secteur:  date fin: **20/11/2015**  
activité: **électricité** libellé:

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

**prestations**

code	libellé	montant HT (€)
CPBT+2009	intervention express	50,25
CPBT+2009	débit - annulation et report de rendez-vous	25,11
<b>total</b>		<b>75,36</b>

[retour](#)

### 2.4.4 ONGLET COMPTE-RENDU

• edit affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet**  
accueil | aide | quitter

## CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD: **GRD CLOUANGE** demandeur: **C ENERGIE** statut: **terminé**  
référence: **2916** EDL: **2 rue portail stagiaire 11 FORMATION** date création: **07/07/2015**  
type: **intervention contrat** responsable: **SECTION INTERVENTIONS BT** date modif: **07/07/2015**  
sous-type: **souscription** secteur:  date fin: **07/07/2015**  
activité: **électricité** libellé:

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

**généralités**

origine contact: **téléphone** date d'intervention: **01/01/2015** première mise en service: ☒  
date d'effet contrat: **01/01/2015** heure d'intervention: **00:00**

**opérations sur matériel - PDS**

avant intervention						après intervention						
mat.	cli.	référence	programmation	usage	od	opération	mat.	cli.	référence	programmation	usage	od
	<input type="checkbox"/>					P	CEB	<input type="checkbox"/>	222222222241	BT<36kVA - Bleu Bas		

[retour](#)

## 2.4.5 ONGLET RELEVÉ

edit affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet  
accueil | aide | quitter

### CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD: **GRD: CLOUANGE** demandeur: ENERGIE statut: terminé  
référence: 2914 EDL: 2 rue portail stagiaire 10 FORMATION date création: 07/07/2015  
type: intervention contrat responsable: SECTION INTERVENTIONS BT date modif: 07/07/2015  
sous-type: souscription secteur: date fin: 07/07/2015  
activité: électricité libellé:

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

configuration avant intervention: configuration après intervention: BT Base Electronique  
index autorelevé:

pose

compteur électronique bles 22222222239

cadran	unité	nb ch	lect	rel. préc.	relève cour.
index ng active TH	kWh	6	1		000000
cadran	unité			rel. préc.	relève cour.
mot état TH	sans				0
index prog TH	sans				
index fraude TH	sans				
indice vrais. TH	sans				
cadran	unité			rel. préc.	relève cour.
I réglée TH	A				
I max TH	A				
cadran	unité			rel. préc.	relève cour.
P réglée TH	kVA				3

retour

## 2.4.6 ONGLET ACTIONS

edit affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet  
accueil | aide | quitter

### CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD: **GRD: CLOUANGE** demandeur: ENERGIE statut: terminé  
référence: 2914 EDL: 2 rue portail stagiaire 10 FORMATION date création: 07/07/2015  
type: intervention contrat responsable: SECTION INTERVENTIONS BT date modif: 07/07/2015  
sous-type: souscription secteur: date fin: 07/07/2015  
activité: électricité libellé:

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

actions de suivi

date création	libellé	créateur	pièces jointes
07/07/2015 16:55	affaire terminée	MACLOT CHARLES	
07/07/2015 16:29	création de l'affaire	SAMPAYO Thomas	

retour



## 3 PROCESSUS DE GESTION DE CONTRAT

### 3.1 REMARQUE PRELIMINAIRE

Dans tous les assistants de gestion de contrat, il est impératif de passer sur les onglets dans l'ordre de gauche à droite, et de saisir tous les champs obligatoires. Le fournisseur peut utiliser les chevrons rouges en bas à droite de chaque page de l'assistant pour qu'efluid.net lui détermine automatiquement la prochaine étape.

efluid.net se charge d'effectuer les contrôles en temps réel sur la cinématique du processus contrat en cours de saisie.

### 3.2 PROCESSUS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Pour pouvoir effectuer cette opération, le fournisseur devra, sur l'écran suivant (accessible depuis la page d'accueil par le bouton « edl ») : ► renseigner la référence PDS

- cocher « contrat unique conclu »
- renseigner la date et la référence de ce dernier

Une fois ces attributs obligatoires renseignés, l'opérateur visualise l'écran du dossier EDL correspondant à la référence saisie.

Le fournisseur cliquera alors sur l'onglet « contrats et affaires » pour accéder à cette page :

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

accueil | aide | quitter

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: CLOUANGE

référence: 2777

type: individuel

libellé:

statut: validé

état: définitif

utilisation: habitation

créé le: 07/07/2015

date de modification: 08/07/2015

date d'abandon:

localisation

adresse: 1 rue portail stagiaire 02 FORMATION

complément:

éléments techniques contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
→ changement de fournisseur → mise en service					

liste des affaires

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
2952	élec	accès BT	intervention co	reprise - souscripteur		20/10/2015	abandonn	ENERGIE

retour

L'opérateur devra cliquer sur le lien pour déclarer un changement de fournisseur.

Une fois cette opération effectuée, il peut souscrire son contrat d'acheminement.

### 3.2.1 ONGLET PDS ET SERVICE

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet accueil | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: CLOUANGE

EDL: 1 rue portail stagiaire 02 FORMATION

titulaire: ENERGIE

offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service paramètres relève intervention validation

informations EDL

utilisation de l'espace de livraison: habitation type EDL: individuel

informations occupant

occupant: ☒ personne physique ☐ personne morale

occupant: monsieur BAILLARD Hugo

type d'adresse: adresse EDL

libellé - apt - étage:

entrée / escalier:

numéro - type et libellé voie: 1 rue portail stagiaire 02

lieu-dit - mention de distribution:

code postal - commune: 99999 FORMATION

choix du service

sélection	libellé	contenu
<input type="radio"/>	courte utilisation	
<input type="radio"/>	moyenne utilisation	
<input type="radio"/>	avec différenciation temporelle	
<input type="radio"/>	longue utilisation	
<input type="radio"/>	injection	

informations PDS

état: en service

sous-état: actif

coupé: ☐

date d'état: 01/01/2015

emplacement compteur:

mode de relève: relève normale

type de tension: monophasé

puissance limite PDS:

puissance limite commerciale:

type de protection: inconnu

réglage de la protection: ☐ 15 A

calibre de la protection:

soumission consuel: conseil formulaire jaune

consuel présenté: ☒

configuration matérielle: BT Base Electronique

annuler

Le choix du service, ainsi que l'occupant sont obligatoires. L'occupant est automatiquement initialisé.

### 3.2.2 ONGLET PARAMETRES

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet accueil | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: CLOUANGE

EDL: 1 rue portail stagiaire 02 FORMATION

titulaire: ENERGIE

offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service paramètres relève intervention validation

paramétrage du service choisi

service: courte utilisation

puissance souscrite: 3 kVA

type de tension: monophasé

usage: domestique

durée engagement: 12 mois

observations:

responsable d'équilibre: ENER

annuler

Il faut renseigner les attributs obligatoires suivants représentant les paramètres du service :

- ▶ « puissance souscrite »
- ▶ « responsable d'équilibre »
- ▶ « usage »
- ▶ « date d'effet souhaitée »

### 3.2.3 ONGLET RELEVÉ

Lorsque efluid.net détecte qu'une intervention n'est pas nécessaire, l'onglet relève est affiché par appel de l'étape suivante.

#### 3.2.3.1 AUTORELEVÉ

Le fournisseur saisit les index réels qu'il obtient auprès de son client.

Le fournisseur doit renseigner la date de l'autorelevé ainsi que l'index courant de cette dernière. L'onglet intervention ne sera alors pas affiché par appel de l'étape suivante.

#### 3.2.3.2 ESTIMATION INDEX DEMANDEE

Lorsque le fournisseur souhaite demander au GRD de procéder à une estimation à la date d'effet (cas d'obtention impossible d'index réels), mais sans transmettre d'autorelevé, alors il cochera la case « estimation index demandée ».

L'onglet intervention ne sera pas accessible par appel de l'étape suivante, et on passera directement à l'onglet validation.

### 3.2.3.3 RELEVÉ SPECIAL OU AUTRE INTERVENTION DEMANDÉE

Le fournisseur souhaite demander une intervention même si efluid.net a détecté qu'une intervention n'était pas nécessaire.

The screenshot shows the 'CREATION CONTRAT ELECTRICITE' form with the 'intervention' tab selected. The form contains the following fields and options:

- Navigation bar: edit, affaires, déposer, abonnements, mes suivis, mes échanges, menu.
- Logo: enet, accueil | aide | quitter.
- Search bar: rechercher PDS > dossier EDL.
- Form fields:
  - GRD: GRD CLOUANGE
  - EDL: 1 rue portail stagiaire 02 FORMATION
  - titulaire: ENERGIE
  - offre produit: électricité, accès au réseau BT < 36 kVA
- Tabs: PDS et service, paramètres, relève, intervention (selected), validation.
- Form fields:
  - date autorelevé: [empty]
  - estimation index demandée: ☐
  - relevé spécial ou autre intervention demandée: ☒
- Buttons: annuler, << >>

L'onglet intervention sera affiché par appel de l'étape suivante.

### 3.2.4 ONGLET INTERVENTION

The screenshot shows the 'CREATION CONTRAT ELECTRICITE' form with the 'intervention' tab selected. The form contains the following fields and options:

- Navigation bar: edit, affaires, déposer, abonnements, mes suivis, mes échanges, menu.
- Logo: enet, accueil | info | log | aide | quitter.
- Search bar: rechercher PDS > dossier EDL.
- Form fields:
  - GRD: GRD CLOUANGE
  - EDL: 999 pl
  - titulaire: ENERGIE
  - offre produit: électricité, accès au réseau BT < 36 kVA
- Tabs: PDS et service, paramètres, relève, intervention (selected), validation.
- Form fields:
  - état: en service
  - mode de relève: relève normale
  - emplacement compteur: [empty]
  - calibre compteur: [empty]
  - calibre max disjoncteur: [empty]
- Configuration en place:
  - type de tension: monophasé
  - structure horosaisonnaire: [empty]
  - puissances réglées: [empty] kVA
  - puissance limite PDS: [empty]
  - courbe de charge: ☐
- Configuration demandée:
  - type de tension: monophasé
  - structure horosaisonnaire: BT<36kVA Base
  - puissance souscrite: 6 kVA
- Modalité d'intervention:
  - nature intervention: rel + éch CPT mono + éch DJ mono
  - présence nécessaire du client: ☒
  - date d'effet souhaitée: [empty]
  - date planifiée: [empty] de [empty] à [empty] → réserver
- Contact:
  - intitulé: M
  - nom contact: FORMATION
  - complément: Efluid
  - telephone: [empty]
  - prévenir avant intervention: ☐
  - délai pour prévenir le client: [empty] minutes
  - nom contact fournisseur: [empty]
  - telephone contact fournisseur: [empty]
- Commentaires:
  - commentaires: [empty]
- Buttons: annuler, << >>



Dans « modalité d'intervention » l'opérateur renseigne la date d'effet souhaitée. Si le mode de planification le permet, le fournisseur a également la possibilité de réserver directement un créneau horaire pour l'intervention en cliquant sur le lien « réserver ».

efluid.net vérifie la cohérence de la date par rapport à la date du jour. Le GRD se réserve le droit de modifier les dates saisies selon ses propres contraintes.

### 3.2.5 ONGLET VALIDATION

Cette page est le récapitulatif du contrat souscrit, le fournisseur devra cliquer sur le bouton « enregistrer » pour valider la création du contrat et confirmer l'enregistrement de sa demande.

À l'issue de la validation du contrat, une affaire d'intervention est créée, accessible depuis le dossier EDL et consultable par le fournisseur. Le contrat est également créé dans un statut « en cours de souscription » et est également consultable par le fournisseur depuis le même point d'entrée.

## 3.3 PROCESSUS DE MISE EN SERVICE

Pour pouvoir effectuer cette opération, le fournisseur devra, sur l'écran suivant (accessible depuis la page d'accueil par le bouton « edl ») : ► renseigner la référence PDS

- cocher « contrat unique conclu »
- renseigner la date et la référence de ce dernier

Une fois ces attributs obligatoires renseignés, l'opérateur visualise l'écran du dossier EDL correspondant à la référence saisie.

Le fournisseur cliquera alors sur l'onglet « contrats et affaires » pour accéder à cette page :

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet**  
accueil | aide | quitter

**DOSSIER EDL**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: **CLOUANGE** statut: validé créé le: 07/07/2015  
référence: 2777 état: définitif date de modification: 08/07/2015  
type: individuel utilisation: habitation date d'abandon:   
libellé:   
**localisation**  
adresse: 1 rue portail stagiaire 02 FORMATION  
complément:   
**éléments techniques** **contrats et affaires**

**liste des contrats**

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut

→ changement de fournisseur → mise en service

**liste des affaires**

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
2952	élec	accès BT	intervention co	reprise - souscriptior		20/10/2015	abandonn	ENERGIE

retour

Les étapes du processus de mise en service sont identiques à celles du changement de fournisseur.

### 3.4 PROCESSUS DE MODIFICATION DE CONTRAT

Un fournisseur titulaire d'un contrat peut effectuer une modification de celui-ci.

Sur la page de consultation de contrat, l'opérateur sélectionne le contrat qu'il souhaite modifier en cliquant sur le lien de la référence de celui-ci.

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet**  
accueil | aide | quitter

**DOSSIER EDL**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: **CLOUANGE** statut: validé créé le: 07/07/2015  
référence: 2799 état: définitif date de modification: 07/07/2015  
type: individuel utilisation: habitation date d'abandon:   
libellé:   
**localisation**  
adresse: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION  
complément:   
**éléments techniques** **contrats et affaires**

**liste des contrats**

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
2353	élec	accès BT	courte utilisation	01/01/2015	actif

→ mise en service

**liste des affaires**

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
2918	élec	accès BT	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENERGIE

retour

L'écran suivant est affiché :

### 3.4.1 ONGLET GENERALITES DU CONTRAT

L'opérateur peut modifier le responsable d'équilibre en cliquant sur le bouton « modifier RE » un popup s'ouvrira et affichera les différents RE possibles dans une liste déroulante.

Pour la confirmation du changement de RE, le fournisseur cliquera sur le bouton « enregistrer ».

### 3.4.2 MODIFICATION DE SERVICE

Depuis l'onglet paramètres : pour modifier le service souscrit, l'opérateur cliquera sur le bouton « modifier service » ; efluid.net chargera alors un assistant contrat de modification de contrat décrit dans les quatre paragraphes suivants.



edi affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet**  
accueil | aide | quitter

## CONSULTATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: **GRD CLOUANGE**

référence: 2353

offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA

EDL: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION

titulaire: ENERGIE

créé le: 07/07/2015

statut: actif

modifié le: 07/07/2015

cessé le:

généralités paramètres interventions occupant **courbe**

service: courte utilisation

puissance souscrite: 3 kVA

usage: domestique

durée engagement: 12 mois

statut: actif

début: 01/01/2015 fin:

observations:

historique des services souscrits

sélection	service	statut	début	fin
<input checked="" type="radio"/>	courte utilisation	actif	01/01/2015	

liste des services souscrits optionnels

service	statut	début	fin

**modifier service** retour

### 3.4.2.1 PDS ET SERVICE

edi affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet**  
accueil | aide | quitter

## MODIFICATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: **GRD CLOUANGE**

EDL: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION

titulaire: ENERGIE

offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service paramètres relève intervention validation

**choix du service**

sélection	libellé	contenu
<input checked="" type="radio"/>	courte utilisation	
<input type="radio"/>	moyenne utilisation	
<input type="radio"/>	avec différenciation temporelle	
<input type="radio"/>	longue utilisation	
<input type="radio"/>	injection	

**informations PDS**

état: en service	type de tension: monophasé	soumission consuel: conseil formulaire jeune
sous-état: actif	puissance limite PDS:	consuel présenté: <input checked="" type="checkbox"/>
coupé: <input type="checkbox"/>	puissance limite commerciale:	configuration matérielle:
date d'état: 01/01/2015	type de protection: inconnu	
emplacement compteur:	réglage de la protection: <input type="checkbox"/> 15 A	
mode de relève: relève normale	calibre de la protection:	

annuler

Le fournisseur doit sélectionner un service.

### 3.4.2.2 ONGLET PARAMETRES

L'opérateur doit renseigner :

- la puissance souscrite
- l'usage

### 3.4.2.3 ONGLET RELEVÉ

compteur 22222222243	unité	nb.chiff.	coef.lecture	index préc.	index courant	c.nég
cadran	KWh	6	1	000000		<input type="checkbox"/>
index nj active TH						

  

cadran	unité	relève préc.	relève courante
P réglée TH	KVA	3	3

Les différentes possibilités sont identiques à ce qui existe dans les processus de souscription :

- autorelevé avec saisie d'index réel
- « estimation index demandée » coché
- « relevé spécial ou autre intervention demandée » coché

### 3.4.2.4 ONGLET INTERVENTION

[ed](#)
[affaires](#)
[déposer](#)
[abonnements](#)
[mes suivis](#)
[mes échanges](#)
[menu](#)

[accueil](#) | [info](#) | [log](#) | [aide](#) | [quitter](#)

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD

GRD CLOUANGE

EDL

999 place de la république METZ

titulaire

ENERGIE

offre produit

électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service
paramètres
relève
intervention
validation

état

en service

mode de relève

relève normale

emplacement compteur

intérieur

calibre compteur

15/90

calibre max disjoncteur

90.0

configuration en place

configuration demandée

type de tension

monophasé

structure horosaisonnaire

BT<36kVA Base

puissances réglées

6 kVA

puissance limite PDS

18 kVA

courbe de charge

☐

type de tension

monophasé

structure horosaisonnaire

BT<36kVA Base

puissance souscrite

6 kVA

modalité d'intervention

nature intervention

rel + éch DJ mono + reprog CPT

présence nécessaire du client

☒

date d'effet souhaitée

date planifiée

 de  à  --> réserver

contact

intitulé

M

nom contact

FORMATION

complément

Effluide

telephone

prévenir avant intervention

☐

délai pour prévenir le client

 minutes

nom contact fournisseur

telephone contact fournisseur

commentaires

commentaires

annuler

<< >>

### 3.4.2.5 ONGLET VALIDATION

Après avoir renseigné obligatoirement la date d'effet souhaitée, le fournisseur peut cliquer sur le bouton « enregistrer » pour pouvoir valider la modification du contrat et enregistrer sa demande.

## 3.5 PROCESSUS DE CESSATION D'UN CONTRAT

Un opérateur titulaire d'un contrat peut également demander la cessation de celui-ci.

Depuis la page de consultation d'un contrat, l'opérateur doit sélectionner le contrat qu'il souhaite cesser en cliquant sur le lien de la référence de celui-ci. L'écran suivant est alors affiché :



edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet** accueil | aide | quitter

**CONSULTATION CONTRAT**

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD	GRD CLOUANGE	créé le	07/07/2015
référence	2353	statut	actif
offre produit	électricité accès au réseau BT < 36 kVA	modifié le	07/07/2015
EDL	2 rue portail stagiaire 12 FORMATION	cessé le	
titulaire	ENERGIE		

généralités paramètres interventions occupant courbe

payeur ENERGIE

adresse factures  
immeuble Artois  
44 rue Washington  
75408 PARIS CEDEX 08

mode de paiement prélèvement  
délai de paiement 15 jours sans escompte  
type de terme à échoir  
rythme R semestriel / F bimestriel

responsable d'équilibre ENERGIE  
profil RES1 : RES BLEU BASE  
segment acheminement C5 client BT professionnel à index  
date d'entrée dans le périmètre 01/01/2015

RIB 00000 00000 00000000000  
bordereau contrats d'accès au réseau BT

modifier RE **cesser contrat** retour

Pour cesser le contrat, le fournisseur doit cliquer sur le bouton « cesser contrat » pour débuter le processus de cessation.

### 3.5.1 ONGLET GENERALITES

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet** accueil | aide | quitter

**CESSATION CONTRAT**

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD	GRD CLOUANGE
EDL	2 rue portail stagiaire 12 FORMATION
titulaire	ENERGIE
offre produit	électricité accès au réseau BT < 36 kVA

généralités relève intervention validation

**type cessation**

motif cessation déménagement

**informations occupant**

occupant ☒ personne physique ☐ personne morale

occupant mademoiselle KENNEDY Céline

type d'adresse adresse EDL

libellé - appt - étage

entrée / escalier

numéro - type et libellé voie 2 rue portail stagiaire 12

lieu-dit - mention de distribution

code postal - commune 99999 FORMATION

annuler

Le motif de cessation est obligatoire.

### 3.5.2 ONGLET RELEVÉ

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

**e-net**  
accueil | aide | quitter

CESSATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: **CLOUANGE**

EDL: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION

titulaire: ENERGIE

offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA

généralités relève intervention validation

date autorelevé:

estimation index demandée ☐

relevé spécial ou autre intervention demandée ☐

**compteur 22222222243**

énergie active						
cadran	unité	mb.chiffr.	coef lecture	index préc.	index courant	c.nég
index.nrg active TH	kWh	6	1	000000	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

puissance réglée			
cadran	unité	relève préc.	relève courante
P réglée TH	kVA	3	3

annuler

<< >>

Les différentes possibilités sont identiques à ce qui existe dans les processus de souscription :

- ▶ autorelevé avec saisie d'index réel
- ▶ « estimation index demandée » coché
- ▶ « relevé spécial ou autre intervention demandée » coché

### 3.5.3 ONGLET INTERVENTION

ed affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet** accueil | info | log | aide | quitter

**CESSATION CONTRAT**

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: GRD CLOUANGE  
 EDL: 999 place de la république METZ  
 titulaire: ENERGIE  
 offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA

généralités relève **intervention** validation

état: en service  
 mode de relève: relève normale  
 emplacement compteur: intérieur

calibre compteur: 15/90  
 calibre max disjoncteur: 90 0

**configuration en place**

type de tension: monophasé  
 structure horosaisonnaire: BT<36kVA Base  
 puissances réglées: 6 kVA  
 puissance limite PDS: 18 kVA  
 courbe de charge: ☐

**configuration demandée**

type de tension: monophasé  
 structure horosaisonnaire: BT<36kVA Base  
 puissance souscrite: 6 kVA

**modalité d'intervention**

nature intervention: rel + DB ou fiche LS  
 présence nécessaire du client: ☐  
 date d'effet souhaitée:   
 date planifiée: de à --> réserver

**contact**

intitulé: M  
 nom contact: FORMATION  
 complément: Efluid  
 téléphone:

prévenir avant intervention: ☐  
 délai pour prévenir le client: minutes

nom contact fournisseur:   
 téléphone contact fournisseur:

**commentaires**

commentaires:

annuler << >>

### 3.5.4 ONGLET VALIDATION

généralités relève intervention **validation**

**informations sur le contrat cessé**

date d'effet:   
 motif cessation: déménagement

observations:   
 nom de l'occupant:

**liste des services souscrits cessés**

libellé	service	type	activité
courte utilisation	accès au réseau BT inf 36 kVA	régulier	électricité

**intervention**

date: 23/11/2015  
 heure: 10:00  
 rendez-vous: ☐

sous-type intervention: cessation  
 nature intervention:

enregistrer annuler <<

La date d'effet est un attribut obligatoire.

Une fois celle-ci renseignée, l'opérateur peut cliquer sur le bouton « enregistrer » pour valider la cessation du contrat et enregistrer sa demande.



## 4 AUTRES PROCESSUS

### 4.1 CREATION AFFAIRE DE RECLAMATION

Dans l'onglet « contrats et affaires », le fournisseur peut créer une affaire de réclamation.

Pour effectuer cette opération, le fournisseur utilisera le lien en forme de « + » situé à droite du libellé « liste des affaires ». efluid.net propose la liste des types de demande qui peuvent être instruits dans ce portail.

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet  
accueil | aide | quitter

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: CLOUANGE  
référence: 2797  
type: individuel  
libellé:   
statut: valide  
état: définitif  
utilisation: habitation  
créé le: 07/07/2015  
date de modification: 07/07/2015  
date d'abandon:   
localisation  
adresse: 2 rue portail stagiaire 10 FORMATION  
complément:   
éléments techniques: contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
2349	élec	accès BT	courte utilisation	01/01/2015	actif

→ mise en service

liste des affaires

référence	réclamation	type	s-type	libellé	date statut	statut	demandeur
2959	demande diverse	intervention co	cessation		20/10/2015	abandonn	ENERG
2914	intervention technique	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENERG

retour

Il faut sélectionner « réclamation » pour voir apparaître cet écran :

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: CLOUANGE  
référence:   
type: réclamation  
sous-type:   
activité: électricité  
demandeur: ENERGIE  
EDL: 2 rue portail stagiaire 10 FORMATION  
responsable: SECTION GESTION CLIENTELE  
libellé:   
statut: en cours  
date création:   
date modif:   
date fin:   
informations générales  
date de réception réclamation:   
date de réponse d'attente:   
date de réponse définitive:   
demande d'indemnisation:   
date et heure de l'incident:   
nature du préjudice:   
description des dégâts:   
observations:   
pièces jointes:   
libellé:   
date d'insertion:   
pièce jointe:   
enregistrer Annuler

La saisie d'un libellé est conseillée.

L'attribut « sous-type » (qui qualifie la réclamation en cours de création) doit être renseigné avant de cliquer sur le bouton « enregistrer ».

## 4.2 CREATION AFFAIRE DEMANDE DIVERSE

Depuis la page de consultation du dossier EDL, le fournisseur demandera la création d'une nouvelle affaire de la même façon que précédemment, et choisira « demande diverse ».

The screenshot shows the 'DOSSIER EDL' page. At the top, there are navigation tabs: 'edl', 'affaires', 'déposer', 'abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. The 'edl' tab is selected. The page title is 'DOSSIER EDL'. Below the title, there are fields for 'GRD' (CLOUANGE), 'statut' (valide), 'référence' (2797), 'état' (défini), 'type' (individuel), 'utilisation' (habitation), 'créé le' (07/07/2015), 'date de modification' (07/07/2015), and 'date d'abandon'. There is also a 'localisation' section with 'adresse' (2 rue portail stagiaire 10 FORMATION) and 'complément'. Below this, there are tabs for 'éléments techniques' and 'contrats et affaires'. The 'contrats et affaires' tab is selected. It shows a 'liste des contrats' table with columns: référence, activité, offre produit, service souscrit, date d'effet, and statut. Below this is a 'liste des affaires' table with columns: référence, réclamation, type, s.type, libellé, date statut, statut, and demandeur. The 'liste des affaires' table has three rows: 2259 (demande diverse), 2259 (annulation), and 2914 (intervention technique).

L'écran suivant sera ensuite affiché :

The screenshot shows the 'CREATION AFFAIRE DEMANDE DIVERSE' page. At the top, there are navigation tabs: 'edl', 'affaires', 'déposer', 'abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. The 'affaires' tab is selected. The page title is 'CREATION AFFAIRE DEMANDE DIVERSE'. Below the title, there are fields for 'GRD' (CLOUANGE), 'demandeur' (ENERGIE), 'référence', 'type' (demande diverse), 'sous-type', 'activité' (électricité), 'demandeur' (ENERGIE), 'EDL' (2 rue portail stagiaire 10 FORMATION), 'responsable' (SECTION GESTION CLIENTELE), 'libellé', 'statut' (en cours), 'date création', 'date modif', and 'date fin'. There is also a 'localisation' section with 'adresse' (2 rue portail stagiaire 10 FORMATION) and 'complément'. Below this, there are tabs for 'éléments techniques' and 'contrats et affaires'. The 'contrats et affaires' tab is selected. It shows a 'liste des contrats' table with columns: référence, activité, offre produit, service souscrit, date d'effet, and statut. Below this is a 'liste des affaires' table with columns: référence, réclamation, type, s.type, libellé, date statut, statut, and demandeur. The 'liste des affaires' table has three rows: 2259 (demande diverse), 2259 (annulation), and 2914 (intervention technique).

Avant de cliquer sur le bouton « enregistrer » pour valider la demande, l'opérateur doit renseigner les attributs obligatoires suivants :

- le sous- type
- les observations
- la date d'intervention/réponse souhaitée. La saisie d'un libellé est conseillée.

## 4.3 CREATION AFFAIRE ANNULATION

Un fournisseur peut également demander l'annulation d'une autre affaire demandée à tort depuis ce portail.

Le fournisseur y accèdera également depuis le dossier EDL.

Depuis la page de consultation du dossier EDL, le fournisseur demandera la création d'une nouvelle affaire de la même façon que précédemment, et choisira « annulation » dans le calque de création de l'affaire :

enet  
accueil | aide | quitter

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

GRD **GRD CLOUANGE**

référence **2797**

type **individuel**

libellé

statut **validé**

état **définif**

utilisation **habitation**

créé le **07/07/2015**

date de modification **07/07/2015**

date d'abandon

localisation

adresse **2 rue portail stagiaire 10 FORMATION**

complément

éléments techniques : contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
2349	élec	accès BT	courte utilisation	01/01/2015	actif

→ mise en service

liste des affaires

référence	demande	type	s.type	libellé	date statut	statut	demandeur
2952	annulation	intervention co	cessation		20/10/2015	abandonné	ENER
2914	intervention technique	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENER

retour

enet  
accueil | aide | quitter

CREATION AFFAIRE ANNULATION

rechercher PDS > dossier EDL > annulation

GRD **GRD CLOUANGE**

référence

type **annulation**

sous-type

activité **électricité**

demandeur **ENERGIE**

EDL **2 rue portail stagiaire 12 FORMATION**

responsable **SECTION GESTION CLIENTELE**

libellé

statut **en cours**

date création

date modif.

date fin

informations générales

référence affaire à annuler → **rechercher**

observations

enregistrer annuler

Après avoir renseigné le libellé, l'opérateur rattachera l'affaire qu'il souhaite annuler. Pour cela il clique sur le lien « rechercher » pour voir l'écran de recherche des affaires :

Le fournisseur rentrera la référence de l'affaire à annuler, ou sélectionnera le type d'affaire qu'il souhaite annuler dans la liste déroulante puis cliquera sur le bouton « rechercher » pour voir s'afficher seulement les affaires de ce type dont il est demandeur.

Par exemple, s'il souhaite annuler une affaire de type demande diverse :

- ▶ il sélectionne « demande diverse » dans la liste déroulante
- ▶ il clique sur le bouton « rechercher ».

Il peut voir apparaître les affaires de ce type.

Pour annuler l'affaire, il doit cliquer sur le lien de la référence pour qu'elle soit rattachée à l'affaire d'annulation.

Cette opération effectuée, le fournisseur revient à l'écran initial de l'affaire d'annulation, complété :

L'opérateur peut noter des observations dans le champ réservé à celles-ci avant de cliquer sur le bouton « enregistrer » qui demandera l'annulation de l'affaire sélectionnée.



## 4.4 CREATION AFFAIRE INTERVENTION TECHNIQUE

Depuis la page de consultation du dossier EDL, le fournisseur demandera la création d'une nouvelle affaire de la même façon que précédemment, et choisira « intervention technique » dans le calque de création d'une nouvelle affaire.

enet  
accueil | aide | quitter

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: CLOUANGE  
référence: 2797  
type: individuel  
libellé:   
statut: valide  
état: définitif  
utilisation: habitation  
créé le: 07/07/2015  
date de modification: 07/07/2015  
date d'abandon:   
localisation  
adresse: 2 rue portail stagiaire 10 FORMATION  
complément:   
éléments techniques | contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
2349	élec	accès BT	courte utilisation	01/01/2015	actif

→ mise en service

liste des affaires

référence	réclamation	type	s.type	libellé	date statut	statut	demandeur
2959	demande diverse	intervention co	cessation		20/10/2015	abandonn	ENER
2914	annulation	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENER

retour

Un assistant de création d'intervention technique est alors affiché.

### 4.4.1 ONGLET GENERALITES

enet  
accueil | aide | quitter

CREATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > création demande intervention

GRD: CLOUANGE  
demandeur: ENERGIE  
référence:   
type: intervention technique  
sous-type:   
activité: électricité  
EDL: 2 rue portail stagiaire 10 FORMATION  
responsable: SECTION INTERVENTIONS BT  
secteur:   
libellé:   
statut: à prendre en compte  
date création:   
date modif:   
date fin:   
généralités | programmation

informations techniques

état: en service	type de tension: monophasé	soumission consuel: conseil formulaire jaune
sous-état: actif	puissance limite PDS: puissance limite commerciale: type de protection: inconnu	consuel présenté: <input checked="" type="checkbox"/>
coupé: <input type="checkbox"/>	réglage de la protection: <input type="checkbox"/> 15 A	configuration matérielle: calibre de la protection: date d'état: 01/01/2015
emplacement compteur: mode de relève: relève normale		

informations service souscrit

offre produit: accès au réseau BT < 36 kVA	statut: actif
service: courte utilisation	en date du: 20/10/2015
puissance souscrite: 3 kVA	provisoire: non
date d'effet souhaitée: annuler	

enregistrer

Il faut renseigner l'attribut obligatoire suivant :

- le sous-type

La saisie d'un libellé est conseillée.

#### 4.4.2 ONGLET PROGRAMMATION

Le fournisseur renseigne les champs relatifs à la planification de l'intervention de la même manière que cela est fait sur l'assistant de souscription de contrat.

Ces attributs renseignés, il peut valider l'affaire en cliquant sur le bouton « enregistrer ».

## 4.5 GESTION DES ACTIONS

Une action est la matérialisation d'un échange d'informations dans le portail entre le fournisseur et le GRD. Le fournisseur a la possibilité de créer des actions pour transmettre de l'information au GRD, en y joignant éventuellement des pièces jointes. À l'inverse, le GRD peut créer des actions qui seront envoyées automatiquement au fournisseur par mail et seront consultables depuis le portail.

Le fournisseur pourra créer une action depuis les affaires selon deux points d'entrée :

#### 4.5.1 A LA CREATION DE L'AFFAIRE DEPUIS EFLUID.NET

À la création de l'affaire depuis efluid.net, le fournisseur peut associer une pièce jointe (ou plusieurs) sans passer par la création d'une action :

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet  
accueil | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL > demandes diverses

GRD GRD CLOUANGE

demandeur ENERGIE

statut en cours

référence

EDL 2 rue portail stagiaire 10 FORMATION

date création

type demande diverse

responsable SECTION GESTION CLIENTELE

date modif.

sous-type

libellé

date fin

activité électricité

informations générales

observations

date interv. / réponse souhait.

pièces jointes +

libellé	date d'insertion	pièce jointe
---------	------------------	--------------

enregistrer annuler

À la création de l'affaire, l'onglet « actions » n'est pas actif.

#### 4.5.2 LORSQUE L'AFFAIRE EST AU STATUT EN COURS

Depuis l'onglet « actions » de l'affaire, l'opérateur peut activer le lien « publier une action » :

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet  
accueil | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD GRD CLOUANGE

demandeur ENERGIE

statut en cours

référence 2977

EDL 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION

date création 20/11/2015

type intervention technique

responsable SECTION INTERVENTIONS BT

date modif. 20/11/2015

sous-type enquête fraude

secteur

date fin

activité électricité

libellé test

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

actions de suivi

date création	libellé	créateur	pièces jointes
---------------	---------	----------	----------------

publier une action

retour

Dans ce cas efluid.net ouvre une page de création d'action :



[edl](#) | [déposer](#) | [abonnements](#) | [mes suivis](#) | [mes échanges](#) | [menu](#)

**enet**  
 accueil | info | log | aide | quitter

**CREATION ACTION**

rechercher PDS > dossier EDL > réclamation > action

type d'action :   
 libellé :   
 créateur :   
 date création :   
 statut :   
 observations :

**pièces jointes** +

libellé	date d'insertion	pièce jointe

[enregistrer](#) | [annuler](#)

Le fournisseur peut saisir :

- ▶ le type d'action
- ▶ un libellé
- ▶ des observations
- ▶ des pièces jointes

## 4.6 GESTION DES DEMANDES MULTIPLES

*A noter : cette fonctionnalité n'est pas en usage, la volumétrie des demandes ne justifie pas sa mise en place.*

### 4.6.1 RECHERCHE DE DEMANDES MULTIPLES

Le point d'entrée est un bouton « déposer » sur la page d'accueil efluid.net.



Le clic sur le bouton « déposer » amène à la page de recherche des demandes multiples :

Dans les critères de recherche, le fournisseur peut indiquer :

- le GRD vers lequel déposer la demande
- la plage de dates pour lesquelles il souhaite visualiser les demandes
- la référence de la demande multiple

Le fournisseur lance la recherche en cliquant sur le bouton « rechercher ».

efluid.net retourne la liste des demandes multiples déposées pour le fournisseur en précisant la date de dépose de la demande :

#### 4.6.2 CONSULTATION DE DEMANDES MULTIPLES

efluid.net ouvre la page de consultation de la demande multiple. Le fichier peut être téléchargé via son lien :

#### 4.6.3 CREATION DE DEMANDES MULTIPLES

Un bouton « déposer », situé à droite du bouton « annuler », permettra d'effectuer une dépose de demandes multiples.

On ouvre une page de création de demande multiple :

The screenshot shows the 'création demande multiple' page on the efluid.net portal. The page has a blue header with the 'enet' logo and navigation links: 'accueil | info | log | aide | quitter'. Below the header, there is a navigation bar with buttons: 'edl', 'déposer', 'abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. The main content area is titled 'création demande multiple' and contains several input fields: 'référence', 'libellé', 'date de dépose', and 'fichier'. The 'fichier' field has a 'Parcourir...' button next to it. At the bottom of the form, there are two buttons: 'enregistrer' and 'annuler'.

efluid.net propose de télécharger le fichier sur le portail.

Le fournisseur sélectionne le fichier qu'il souhaite déposer et valide sa demande.