



ENERGIES & SERVICES SARRE-UNION

Régie Municipale d'Électricité

10, Chemin de la Sarre

B.P.80057

67262 SARRE – UNION Cedex

☎ : 03 88 00 13 71

📠 : 03 88 00 39 88

✉ : grd@electricite-sarre-union.fr

Annexe 8 contrat GRD-F

Guide utilisateur portail Fournisseur

Historique du document :		
Nature de la modification	Indice	Date de publication
Création du document	A	26/10/2020

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 ENERGIES & SERVICES. 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 : grd@electricite-sarre-union.fr

Une fois le login et mot de passé obtenu, le fournisseur peut se connecter au portail GRD à l'adresse suivante : <https://sarre-union.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 SARRE-UNION 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 SARRE UNION
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	coupé	niveau de tension
2786EC1	élec	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^{ère} 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 > PDS électricité

GRD: GRD SARRE UNION
référence: 2786EC1
nature PDS: consommation
PDS regroupement PADT: ☒
état: en service
sous-état: actif
coupé: ☐
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 | relèves | consommations mensuelles
date prochaine relève:
matériels rattachés au PDS

référence	catégorie	usage	date pose	date dépose
222222222240	compteur électronique bleu	énergie active		

informations techniques

niveau de tension	type de tension	puissance limite PDS	réglage de la protection	type de protection	mode de relève	compteur accessible / emplacement	soumission consuel	conseil formulaire jaur	consuel présenté	haut risque vital / prioritaire	PDS en décompte
<input type="radio"/> HTB <input type="radio"/> HTA <input type="radio"/> BT+ <input checked="" type="radio"/> BT	<input checked="" type="radio"/> monophasé <input type="radio"/> triphasé		15 A	inconnu	relève normale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

retour

2.2.2 ONGLET RELEVES

rechercher PDS > dossier EDL > PDS électricité

GRD: GRD SARRE UNION
référence: 2786EC1
nature PDS: consommation
PDS regroupement PADT: ☒

état: en service
sous-état: actif
coupé: ☐
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 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 électricité

GRD: GRD SARRE UNION
référence: 2786EC1
nature PDS: consommation
PDS regroupement PADT: ☒

état: en service
sous-état: actif
coupé: ☐
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 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 SARRE UNION
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 SARRE UNION
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

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

CONSULTATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD	GRD SARRE UNION	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 05


mode de paiement	prélèvement	responsable d'équilibre	ENERGIE
délai de paiement	15 jours sans escompte	profil	RES1 : RES BLEU BASE
type de terme	à échoir	segment acheminement	C5 client BT professionnel à indé
rythme	R semestriel / F bimestriel	date d'entrée dans le périmètre	01/01/2015

RIB 00000 00000 000000000000

bordereau contrats d'accès au réseau BT

modifier RE cesser contrat retour

2.3.2 ONGLET PARAMETRES

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

CONSULTATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD	GRD SARRE UNION	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

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.

edit affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

e-net
accueil | aide | quitter

CONSULTATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD GRD SARRE UNION

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

liste des interventions

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

retour

2.3.4 ONGLET OCCUPANT

edit affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

e-net
accueil | aide | quitter

CONSULTATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD GRD SARRE UNION

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

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

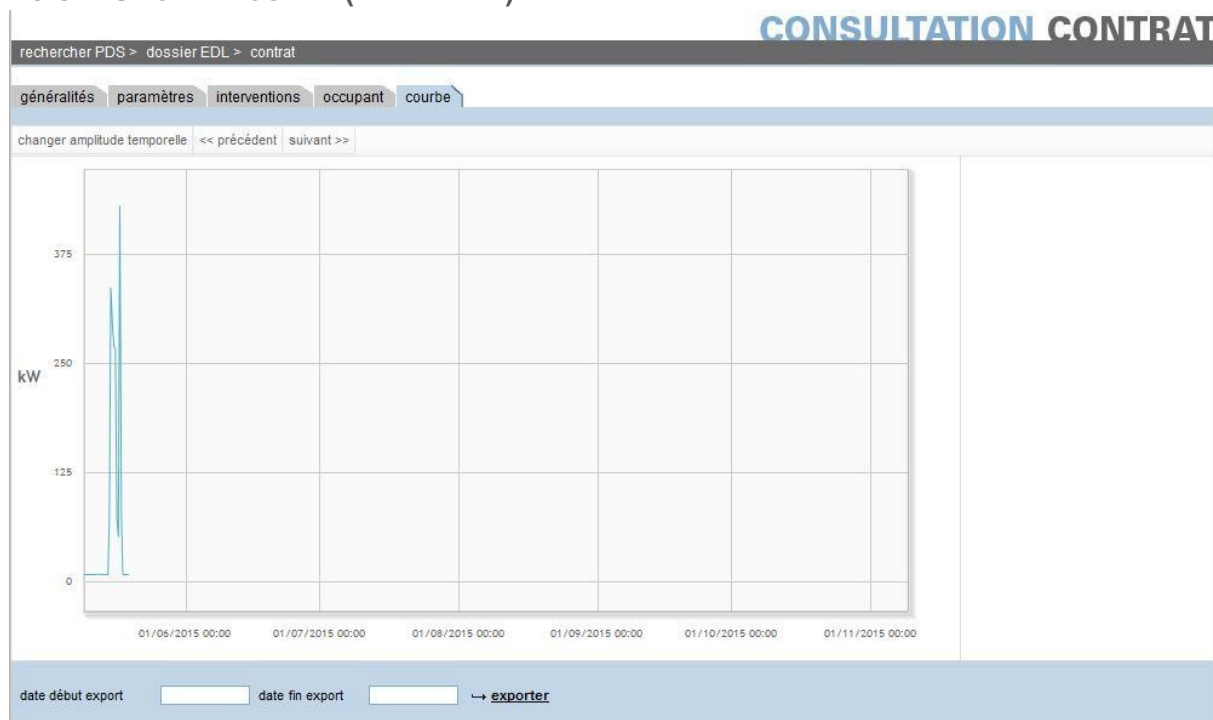
code postal - commune 99999 FORMATION

telephone

mobile

retour

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 SARRE UNION	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

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


 accueil | aide | quitter

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD	GRD SARRE UNION	demandeur	ENERGIE	statut	terminé
référence	2918	EDL	2 rue portail stagiaire 12 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](#)

informations techniques

état	en service	type de tension	monophasé	soumission consuel	conseil formulaire jaune
sous-état	actif	puissance limite PDS		consuel présenté	<input checked="" type="checkbox"/>
coupé	<input type="checkbox"/>	puissance limite commerciale		configuration matérielle	BT Base Electronique
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			


informations service souscrit

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

[retour](#)

2.4.2 ONGLET PROGRAMMATION

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


 accueil | aide | quitter

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD	GRD SARRE UNION	demandeur	ENERGIE	statut	terminé
référence	2918	EDL	2 rue portail stagiaire 12 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](#)

modalité d'intervention

présence nécessaire du client ☐

programmé ☒
 date
☐ matin ☒ après-midi ☐ journée

avec rendez-vous ☐
 date
 heure début
 heure fin

configuration technique en place

configuration	BT Base Electronique
calibre compteur	15/90 A
calibre max disjoncteur	A

configuration technique demandée

tension	monophasé
configuration	BT Base Electronique
mode de relevé	relève normale

contact

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

commentaires

commentaires

[retour](#)

2.4.3 ONGLET PRESTATIONS

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

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

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD	GRD SARRE UNION	demandeur		statut	terminé
référence	5	EDL	f	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
totaux		75,36

[retour](#)

2.4.4 ONGLET COMPTE-RENDU

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

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

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD	GRD SARRE UNION	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	<input checked="" type="checkbox"/>
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

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

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

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD	GRD SARRE UNION	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](#) **[relevé](#)** [actions](#)

configuration avant intervention configuration après intervention

index autorelevé

pose

compteur électronique bleu 22222222239					
cadran	unité	nb ch	lect	rel. préc.	relève cour.
index nrj 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

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

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

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD	GRD SARRE UNION	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](#) [relevé](#) **[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: GRD SARRE UNION
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 GRD SARRE UNION

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 BAILLARE Hugo

type d'adresse adresse EDL

libellé - appt - 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 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

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 GRD SARRE UNION

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.

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

CREATION CONTRAT ELECTRICITE

rechercher PDS > dossier EDL

GRD GRD SARRE UNION

EDL 1 rue portail stagiaire 02 FORMATION

titulaire ENERGIE

offre produit électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service paramètres relevé intervention validation

date autorelevé 09/06/15

estimation index demandée ☐

relevé spécial ou autre intervention demandée ☐

compteur 2222222224

énergie active

cadran	unité	nb.chiffr.	coef lecture	index préc.	index courant	c.nég
index nrj active TH	kWh	6	1	000000	000300	<input type="checkbox"/>

puissance réglée

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

annuler

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 ».

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

CREATION CONTRAT ELECTRICITE

rechercher PDS > dossier EDL

GRD GRD SARRE UNION

EDL 1 rue portail stagiaire 02 FORMATION

titulaire ENERGIE

offre produit électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service paramètres relevé intervention validation

date autorelevé

estimation index demandée ☒

relevé spécial ou autre intervention demandée ☐

annuler

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: ed, affaires, déposer, abonnements, mes suivis, mes échanges, menu.
- Logo: enet, accueil | aide | quitter.
- Header: CREATION CONTRAT ELECTRICITE.
- Search bar: rechercher PDS > dossier EDL.
- Form fields:
 - GRD: GRD SARRE UNION
 - 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: ed, affaires, déposer, abonnements, mes suivis, mes échanges, menu.
- Logo: enet, accueil | info | log | aide | quitter.
- Header: CREATION CONTRAT ELECTRICITE.
- Search bar: rechercher PDS > dossier EDL.
- Form fields:
 - GRD: GRD SARRE UNION
 - EDL: 999 place de la république METZ
 - 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: GRD SARRE UNION
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 - souscriptior		20/10/2015	abandonr	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: GRD SARRE UNION
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

L'écran suivant est affiché :

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

e-net
accueil | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

CONSULTATION CONTRAT

GRD créé le
référence statut
offre produit accès au réseau BT < 36 kVA
EDL modifié le
titulaire cessé le

généralités paramètres interventions occupant courbe

payeur
adresse factures
44 rue Washington
75408 PARIS CEDEX 08

mode de paiement responsable d'équilibre
délai de paiement profil
type de terme segment acheminement
rythme date d'entrée dans le périmètre
RIB
bordereau

modifier RE cesser contrat retour

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.

e-net

MODIFICATION RESPONSABLE EQUILIBRE

date d'effet
responsable d'équilibre élec.

enregistrer annuler

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 SARRE UNION** 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

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 SARRE UNION**
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 jaune
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

cadrant	unité	nb.chiffr.	coef lecture	index préc.	index courant	c.nég
index nrj active TH	kWh	6	1	000000		<input type="checkbox"/>

cadrant	unité	relevé préc.	relevé 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

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

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

MODIFICATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD

GRD SARRE UNION

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

Efluid

téléphone

prévenir avant intervention

☐

délai pour prévenir le client

minutes

nom contact fournisseur

téléphone 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 SARRE UNION	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 escompt
type de terme à échoir
rythme R semestriel / F bime

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

Pour cesser le contrat, le fournisseur doit cliquer sur le bouton « cesser contrat » pour débiter 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 SARRE UNION
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

téléphone

mobile

annuler

Le motif de cessation est obligatoire.

3.5.2 ONGLET RELEVÉ

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

CESSATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD GRD SARRE UNION

EDL 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION

titulaire ENERGIE

offre produit électricité accès au réseau BT < 36 kVA

généralités **relevé** 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 nrj active TH	kVh	6	1	000000	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

puissance réglée

cadran	unité	relevé préc.	relevé 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

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



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

CESSATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD
 EDL
 titulaire
 offre produit

[généralités](#) [relève](#) [intervention](#) [validation](#)

état calibre compteur
 mode de relève calibre max disjoncteur
 emplacement compteur

configuration en place **configuration demandée**

type de tension
 structure horosaisonnaire
 puissances réglées kVA
 puissance limite PDS kVA
 courbe de charge ☐

type de tension
 structure horosaisonnaire
 puissance souscrite kVA

modalité d'intervention

nature intervention
 présence nécessaire du client ☐
 date d'effet souhaitée
 date planifiée de à → [réserver](#)

contact

intitulé
 nom contact
 complément
 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
 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
 heure
 rendez-vous ☐

sous-type intervention
 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: GRD SARRE UNION
référence: 2797
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 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

réf	libellé	type	s-type	date statut	statut	demandeur
2959	demande diverse annulation	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

CRÉATION AFFAIRE RECLAMATION

GRD: GRD SARRE UNION
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: 20/10/2015
date de réponse d'attente: 20/10/2015
date de réponse définitive: 20/10/2015
demande d'indemnisation: ☒
date et heure de l'incident:
nature du préjudice: dégradation de l'installation
description des dégâts: dégradation de l'installation
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 ».

L'écran suivant sera ensuite affiché :

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 SARRE UNION
référence: 2797
type: individuel
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 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
2959	annulation	intervention co	cessation		20/10/2015	abandonn	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 SARRE UNION
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.

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

4.4.1 ONGLET GENERALITES

Il faut renseigner l'attribut obligatoire suivant :

- le sous-type

La saisie d'un libellé est conseillée.

4.4.2 ONGLET PROGRAMMATION

The screenshot displays the 'CREATION AFFAIRE D'INTERVENTION' form. The top navigation bar includes 'edit', 'affaires', 'déposer', 'abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. The 'enet' logo is in the top right corner. The main title is 'CREATION AFFAIRE D'INTERVENTION'. Below it, a breadcrumb trail reads 'rechercher PDS > dossier EDL > création demande intervention'. The form is divided into two main tabs: 'généralités' and 'programmation'. The 'programmation' tab is active. It contains several sections: 'modalité d'intervention' with 'nature intervention' set to 'enquête', 'présence nécessaire du client' as an unchecked checkbox, and 'date planifiée' with a range selector and a 'réserver' button. 'configuration technique en place' shows 'configuration' as '10/30 A' and 'calibre max disjoncteur' as '30.0 A'. 'configuration technique demandée' shows 'tension' as 'triphase', 'configuration' as 'relève normale', and 'mode de relevé' as 'relève normale'. The 'contact' section includes fields for 'intitulé', 'nom contact', 'complément', 'téléphone', 'prévenir avant intervention' (checkbox), 'délai pour prévenir le client' (minutes), 'nom créateur' (USERNET-G USERNET-G), 'téléphone', 'nom contact fournisseur', and 'téléphone contact fournisseur'. The 'commentaires' section has a large text area for comments. At the bottom, there are 'enregistrer' and 'annuler' buttons.

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 :

The screenshot shows the 'CREATION AFFAIRE DEMANDE DIVERSE' page. At the top, there's a navigation bar with 'edi', 'affaires', 'déposer', 'abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. The 'e-net' logo is on the right with links for 'accueil', 'aide', and 'quitter'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'rechercher PDS > dossier EDL > demandes diverses'. The main form is divided into several sections: 'GRD' (GRD SARRE UNION), 'demandeur' (ENERGIE), 'statut' (en cours), 'référence' (empty), 'EDL' (2 rue portail stagiaire 10 FORMATION), 'date création' (empty), 'type' (demande diverse), 'responsable' (SECTION GESTION CLIENTELE), 'date modif.' (empty), 'sous-type' (dropdown menu), 'libellé' (empty), and 'date fin' (empty). The 'activité' is set to 'électricité'. Below this is the 'informations générales' section with an 'observations' text area and a 'date interv. / réponse souhait.' field. At the bottom, there's a 'pièces jointes' section with a '+' icon circled in red, indicating where to add attachments. Below this is a table with columns 'libellé', 'date d'insertion', and 'pièce jointe'. At the very bottom are 'enregistrer' and 'annuler' buttons.

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 » :

The screenshot shows the 'CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION' page. The navigation bar is the same as in the previous screenshot. The breadcrumb trail reads 'rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention'. The main form displays details for a case: 'GRD' (GRD SARRE UNION), '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' (empty), and 'date fin' (empty). The 'activité' is 'électricité' and the 'libellé' is 'test'. Below the form is a tabbed interface with 'généralités', 'programmation', 'prestations', 'compte-rendu', 'relève', and 'actions'. The 'actions' tab is selected. Under the 'actions de suivi' section, there's a table with columns 'date création', 'libellé', 'créateur', and 'pièces jointes'. Below the table is a link '→ publier une action' and a 'retour' button.

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

rechercher PDS > dossier EDL > réclamation > action

type d'action : information

libellé :

créateur :

date création :

statut : en cours

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.