



ÉNES
TALANGE

ENES TALANGE

Régie Municipale d'Électricité
10, rue Emile Zola

57525 TALANGE

☎ : 03 87 70 29 83

✉ : clientèle@regie-talange.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 : clientele@regie-talange.fr

Une fois le login et mot de passé obtenu, le fournisseur peut se connecter au portail GRD à l'adresse suivante : <https://talange.multield.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 TALANGE 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

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: GRD-SARRE UNION
référence: 2786
type: individuel
libellé:

statut: validé
état: défini
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

rechercher PDS > dossier EDL > PDS electricite

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
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: TB A
type de protection: inconnu
mode de relève: relève normale
compteur accessible / emplacement: ☐

soumission consuel: ☐ consuel formulaire joint
consuel présenté: ☒
haut risque vital / prioritaire: ☐
PDS en décompte: ☐

retour

2.2.2 ONGLET RELEVES

rechercher PDS > dossier EDL > PDS électricité

GRD: GRD SARRE UNION
référence: 2785EC1
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			

liste des relèves

dates relèves	type	nature	rupture	statut
01/01/2015	souscription	réelle	début	valide

nrj active net TH: 000000
index nrj active TH: KCC << >> >>>

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: 2785EC1
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: 110455
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
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

enet
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 course

payeur ENERGIE
adresse factures immeuble Artale
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 CS client BT professionnel à ind
date d'entrée dans le périmètre 01/01/2015

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

modifier RE casser contrat retour

2.3.2 ONGLET PARAMETRES

edit affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
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 course

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 has a search bar 'rechercher PDS > dossier EDL > contrat'. Below this, there are input fields for 'GRD' (GRD SARRE UNION), 'référence' (2353), 'offre produit' (électricité, accès au réseau BT < 36 kVA), 'EDL' (2 rue portail stagiaire 12 FORMATION), and 'titulaire' (ENERGIE). To the right, there are date fields for 'créé le' (07/07/2015), 'statut' (actif), 'modifié le' (07/07/2015), and 'cessé le'. Below these fields, there are tabs for 'généralités', 'paramètres', 'interventions', 'occupant', and 'courte'. The 'interventions' tab is active, showing a table with the following data:

référence	type	sous-type	activité	statut	responsable	date programmation
2918	intervention o	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 search bar are identical to the previous screenshot. The input fields for 'GRD', 'référence', 'offre produit', 'EDL', and 'titulaire' are also identical. The 'interventions' tab is now inactive, and the 'occupant' tab is active. The 'informations occupant' section contains the following fields:

- occupant: ☒ personne physique ☐ personne morale
- occupant: mademoiselle KENNEDY Céline
- type d'adresse: adresse EDL
- libellé - appt - étage:
- entrée / escalier:
- numéro - type et libellé vote: 2 rue portail stagiaire 12
- lieu-dit - mention de distribution:
- code postal - commune: 99999 FORMATION
- telephone:
- 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 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

enet
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

enet
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: 08/07/2015 ☐ matin ☒ après-midi ☐ journée

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

configuration technique en place

configuration: BT Base Electronique
calibre compteur: 15/95 A
calibre max disjoncteur: A

configuration technique demandée

tension: monophasé
configuration: BT Base Electronique
mode de relève: 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

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 SARRE UNION 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
total		75,36

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 SARRE UNION demandeur: 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
						P	CEB		222222222241	BT+36kVA - Bleu Bas		

retour

2.4.5 ONGLET RELEVÉ

ed affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet**
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: BT Base Electronique
index autorelevé:

pose

compteur électronique bleu 222222222239					
cadran	unité	nb ch	lect	rel. préc.	relevé cour.
index ng active TH	kWh	6	1		000000
cadran	unité	rel. préc.	relevé cour.		
mot état TH	sans				0
index prog TH	sans				
index fraude TH	sans				
indice vrais. TH	sans				
cadran	unité	rel. préc.	relevé cour.		
I réglée TH	A				
I max TH	A				
cadran	unité	rel. préc.	relevé cour.		
P réglée TH	kVA				3

retour

2.4.6 ONGLET ACTIONS

ed affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet**
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 abandon 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

en **affaires** **déposer** **abonnements** **mes solv** **mes échanges** **menu**

e-net
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 relève configuration validation

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

informations occupant
occupant: ☒ personne physique ☐ personne morale
occupant: monsieur SAILLARE 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
téléphone:
mobile:

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: 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:	

annuler

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

3.2.2 ONGLET PARAMETRES

en **affaires** **déposer** **abonnements** **mes solv** **mes échanges** **menu**

e-net
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 relève configuration validation

paramétrage de 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.

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

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

cadran	unité	relevé préc.	relevé courant
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 ».

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.
- Section: recherche PDS > dossier EDL.
- 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.
- Options: date autorelevé (empty), estimation index demandée (checkbox), relevé spécial ou autre intervention demandée (checkbox, checked).
- 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.
- Section: recherche PDS > dossier EDL.
- 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.
- Options: 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: KVA, puissance limite PDS (empty), courbe de charge (checkbox).
- 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 DU mono, présence nécessaire du client (checkbox, checked), date d'effet souhaitée (empty), date planifiée (empty) de (empty) à (empty) --> réserver.
- Contact: intitulé: M, nom contact: FORMATION, complément: Efluid, téléphone (empty), prévenir avant intervention (checkbox), délai pour prévenir le client (empty) minutes, nom contact fournisseur (empty), téléphone 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 :

edi 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 - souscription		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.

edi 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 :

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 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**

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 de 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

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

cadran	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

[ed](#)
[affaires](#)
[dépêcher](#)
[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 : Ellud

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 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 indexation
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

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

généralités **relève** interventions voir facture

type cessation

motif cessation déménagement

informations occupant

occupant ☒ personne physique ☐ personne morale

occupant mademoiselle KENNEDY Céline

type d'adresse adresse EDL

libellé - apt - 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

enet
accueil | aide | quitter

CESSATION CONTRAT

rechercher PCS > dossier EDL > contrat

GRD: GRD SARRE UNION
EDL: 2 rue portail stagiaire T2 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	nb.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	relevé préc.	relevé courant
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

e-net

accueil | info | log | aide | quitter

CESSATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier ENE > contrat

GRD	GRD SARRE UNION
EDL	999 place de la république METZ
tutaire	ENERGIE
offre produit	électricité accès au réseau BT < 36 kVA

généralités relève intervention validation

état	en service	calibre compteur	15/90
mode de relève	relève normale	calibre max disjoncteur	90 0
emplacement compteur	intérieur		

configuration en place

type de tension	monophasé
structure horosaisonnnière	BT<36kVA Base
puissances réglées	6 kVA
puissance limite PDS	18 kVA
courbe de charge	<input type="checkbox"/>

configuration demandée

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

modalité d'intervention

nature intervention	rel + DB ou fiche LS
présence nécessaire du client	<input type="checkbox"/>
date d'effet souhaitée	
date planifiée	de à --> réserver

contact

intitlé	M ▼	prévenir avant intervention	<input type="checkbox"/>	nom contact fournisseur	
nom contact	FORMATION	délai pour prévenir le client	minutes	téléphone contact fournisseur	
complément	Efluid				
téléphone					

commentaires

commentaires

<< >>

annuler

généralités				relève		intervention		validation	
informations sur le contrat cessé									
date d'effet				observations					
motif cessation				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				sous-type intervention					
heure				nature intervention					
rendez-vous									

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

référence	réclamation	il	type	s-type	libellé	date statut	statut	demandeur
2852	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: 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:
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 ».

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: GRD SARRE UNION
référence: 2797
type: individuel
libellé:
statut: valide
état: défini
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
2952	demande diverse	intervention co	cessation		20/10/2015	abandon	ENER
2914	annulation	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENER
	intervention technique						

retour

L'écran suivant sera ensuite affiché :

CREATION AFFAIRE DEMANDE DIVERSE

rechercher PDS > dossier EDL > demandes diverses

GRD: GRD SARRE UNION
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:
date fin:
informations générales
observations:
date interv. / réponse souhait:
pièces jointes:
libellé:
date d'insertion:
pièce jointe:
enregistrer annuler

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: 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
2952	demande diverse	intervention co	cessation		20/10/2015	abandonner	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.

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

référence	réclamation	type	s.type	libellé	date statut	statut	demandeur
2852	demande diverse annulation	intervention co	cessation		20/10/2015	abandonn	ENER
2914	intervention technique	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: GRD SARRE UNION
demandeur: ENERGIE
statut: à prendre en compte
référence:
EDL: 2 rue portail stagiaire 10 FORMATION
date création:
type: intervention technique
responsable: SECTION INTERVENTIONS BT
date modif:
sous-type:
secteur:
date fin:
activité: électrotechnique
libellé:
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: mode de relève: relève normale
date d'état: 01/01/2015	calibre de la protection: 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 SARRE UNION
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:
date fin:

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 SARRE UNION
référence: 2977
type: intervention technique
sous-type: enquête fraude
activité: électricité

demandeur: ENERGIE
EDL: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION
responsable: SECTION INTERVENTIONS BT
secteur:
libellé: test

statut: en cours
date création: 20/11/2015
date modif: 20/11/2015
date fin:

généralités programmation prestations diagnostic-rendu notes 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

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 displays the 'e-net' portal interface. At the top, a navigation bar includes buttons for 'edl', 'déposer', 'abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. The 'e-net' logo is on the right, with links for 'accueil', 'info', 'log', 'aide', and 'quitter'. Below the navigation bar, the page title 'CREATION DEMANDE MULTIPLE' is visible. The main form area is titled 'création demande multiple' and contains the following fields: 'référence' (text input), 'libellé' (text input), 'date de dépose' (date input), and 'fichier' (file input) with a 'Parcourir...' button. At the bottom of the form 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.