



ENES HAGONDANGE
Régie Municipale d'Électricité et
de Télédistribution
22 Rue de la Fontaine
B.P.10108
57300 HAGONDANGE
☎ : 03 87 71 66 34
✉ : admin@enes-hag.fr

Annexe 8 contrat GRD-F

Guide utilisateur portail Fournisseur

Historique du document :		
Nature de la modification	Indice	Date de publication
Création du document	0	xx/xx/2023

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 ENES. Les informations contenues dans ce guide utilisateur ne peuvent pas être assimilées à des règles contractuelles.

L'accès au portail doit être préalablement demandé au GRD à l'adresse suivante : admin@enes-hag.fr

Une fois le login et mot de passé obtenu, le fournisseur peut se connecter au portail GRD à l'adresse suivante : <https://monagence-enes-hagondange.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 HAGONDANGE apparait 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: **HAGONDANGE**

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

enet
accueil | aide | quitter

CONSULTATION PDS ELECTRICITE

rechercher PDS > dossier EDL > consultation

GRD: **HAGONDANGE**

référence: 2786EC1

nature PDS: consommation

PDS regroupement PADT: ☒

adresse: 1 rue portail stagiaire 11 FORMATION

complément:

état: en service

sous-état: actif

coupé: ☐

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

créé le: 07/07/2015

date de modification: 08/07/2015

date d'abandon:

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: 15 A

type de protection: inconnu

mode de relève: relève normale

compteur accessible / emplacement: ☐

soumission conseil: ☐ conseil formulaire joint

conseil présenté: ☒

haut risque vital / prioritaire: ☐

PDS en décompte: ☐

retour

2.2.2 ONGLET RELEVES

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.

2.2.4 BRANCHEMENT

enet
accueil | info | log | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL > branchement BT

GRD: GRD HAGONDANGE
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 HAGONDANGE
référence: 2799
type: individuel
libellé:

statut: validé
état: définitif
utilisation: habitation

créé le: 07/07/2015
date de modification: 07/07/2015
date d'abandon:

localisation
adresse: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION
complément:

éléments techniques > contrats et affaires

liste des contrats

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

→ mise en service

liste des affaires +

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

retour

2.3.1 ONGLET GENERALITES

enet
accueil | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

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

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

généralités paramètres interventions occupant courbe

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

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

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

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

modifier RE | cesser contrat | retour

2.3.2 ONGLET PARAMETRES

enet
accueil | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

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

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

généralités paramètres interventions occupant courbe

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

observations:

historique des services souscrits

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

liste des services souscrits optionnels

service	statut	début	fin

modifier service | retour

2.3.3 ONGLET INTERVENTIONS

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

The screenshot shows the 'CONSULTATION CONTRAT' page with the 'interventions' tab selected. The top navigation bar includes 'edit', 'affaires', 'déposer', 'abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. The 'e-net' logo is in the top right corner with links for 'accueil', 'aide', and 'quitter'. The breadcrumb trail is 'rechercher PDS > dossier EDL > contrat'. The main form contains fields for 'GRD' (GRD), 'HAGONDANGE', 'référence' (2353), 'offre produit' (électricité), 'accès au réseau BT < 36 kVA', 'EDL' (2 rue portail stagiaire 12 FORMATION), and 'titulaire' (ENERGIE). On the right, there are fields for 'créé le' (07/07/2015), 'statut' (actif), 'modifié le' (07/07/2015), and 'cessé le'. Below the form, there are tabs for 'généralités', 'paramètres', 'interventions', 'occupant', and 'courte'. The 'liste des interventions' table shows one entry with reference 2918, type intervention, sous-type souscription, activité électricité, statut terminé, responsable SECTION INTERVENTIONS BT, and date programmation 08/07/2015 13:15. A 'retour' button is at the bottom left.

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

2.3.4 ONGLET OCCUPANT

The screenshot shows the 'CONSULTATION CONTRAT' page with the 'occupant' tab selected. The top navigation bar and breadcrumb trail are the same as in the previous screenshot. The main form contains fields for 'occupant' (personne physique / personne morale), 'occupant' (mademoiselle KENNEDY), 'Céline', 'type d'adresse', 'adresse EDL', 'libellé - appt - étage', 'entrée / escalier', 'numéro - type et libellé voie' (2 / rue portail stagiaire 12), 'lieu-dit - mention de distribution', and 'code postal - commune' (99999 / FORMATION). On the right, there are fields for 'téléphone' and 'mobile'. A 'retour' button is at the bottom left.

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 HAGONDANGE** 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 HAGONDANGE	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 HAGONDANGE	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 ☒ avec rendez-vous ☐

date 08/07/2015 ☐ matin ☒ après-midi ☐ journée

heure 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

• [edit](#) [affaires](#) [déposer](#) [abonnements](#) [mes suivis](#) [mes échanges](#) [menu](#)  [accueil](#) | [aide](#) | [quitter](#)

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD: GRD: HAGONDANGE	demandeur: <input type="text"/>	statut: terminé
référence: <input type="text"/>	EDL: <input type="text"/>	date création: 20/11/2015
type: intervention technique	responsable: SECTION INTERVENTIONS - ETALONNAGE	date modif: 20/11/2015
sous-type: coupure non-paiement	secteur: <input type="text"/>	date fin: 20/11/2015
activité: électricité	libellé: <input type="text"/>	


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

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD: GRD: HAGONDANGE	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: <input type="text"/>	date fin: 07/07/2015
activité: électricité	libellé: <input type="text"/>	

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

edit affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

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

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

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

pose

compteur électronique bles 22222222239

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

retour

2.4.6 ONGLET ACTIONS

edit affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

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

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

actions de suivi

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

retour

3 PROCESSUS DE GESTION DE CONTRAT

3.1 REMARQUE PRELIMINAIRE

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

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

3.2 PROCESSUS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

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

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

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

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

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

accueil | aide | quitter

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: HAGONDANGE

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

CREATION CONTRAT ELECTRICITE

rechercher PDS > dossier EDL

GRD GRD HAGONDANGE

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 - apt - étage

entrée / escalier

numéro - type et libellé voie 1 rue portail stagiaire 02

lieu-dit - mention de distribution

code postal - commune 99999 FORMATION

choix du service

sélection	libellé	contenu
<input 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

CREATION CONTRAT ELECTRICITE

rechercher PDS > dossier EDL

GRD GRD HAGONDANGE

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.

edf affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

CREATION CONTRAT ELECTRICITE

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: GRD: HAGONDANGE

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	5	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 ».

edf affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

CREATION CONTRAT ELECTRICITE

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: GRD: HAGONDANGE

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 'relevé' tab selected. The form contains the following fields and values:

- GRD: GRD HAGONDANGE
- EDL: 1 rue portail stagiaire 02 FORMATION
- titulaire: ENERGIE
- offre produit: électricité, accès au réseau BT < 36 kVA
- date autorelevé: (empty)
- estimation index demandée: ☐
- relevé spécial ou autre intervention demandée: ☒

Navigation 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 values:

- GRD: GRD HAGONDANGE
- EDL: 999 pl
- titulaire: ENERGIE
- offre produit: électricité, accès au réseau BT < 36 kVA
- 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)

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

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut

→ changement de fournisseur → mise en service

liste des affaires +

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

retour

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

3.4 PROCESSUS DE MODIFICATION DE CONTRAT

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

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

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

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

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

liste des contrats

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

→ mise en service

liste des affaires +

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

retour

L'écran suivant est affiché :

3.4.1 ONGLET GENERALITES DU CONTRAT

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

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

3.4.2 MODIFICATION DE SERVICE

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

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

CONSULTATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: **GRD: HAGONDANGE**

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: HAGONDANGE**

EDL: 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION

titulaire: ENERGIE

offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA

PDS et service paramètres relève intervention validation

choix du service

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

informations PDS

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

annuler >>

Le fournisseur doit sélectionner un service.

3.4.2.2 ONGLET PARAMETRES

L'opérateur doit renseigner :

- la puissance souscrite
- l'usage

3.4.2.3 ONGLET RELEVÉ

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

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

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

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

3.4.2.4 ONGLET INTERVENTION

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

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

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD **GRD** **HAGONDANGE**

EDL 999 place de la république METZ

titulaire ENERGIE

offre produit électricité accès au réseau BT < 36 kVA

MODIFICATION CONTRAT

PDS et service

paramètres

relevé

intervention

validation

état en service

mode de relevé relevé 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 Effluent

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.

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

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

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

généralités paramètres interventions occupant courbe

payeur ENERGIE

adresse factures
immeuble Artois
44 rue Washington
75408 PARIS CEDEX 08

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

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

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

modifier RE **cesser contrat** retour

Pour cesser le contrat, le fournisseur doit cliquer sur le bouton « cesser contrat » pour 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	HAGONDANGE
EDL	2 rue portail stagiaire 12 FORMATION	
titulaire	ENERGIE	
offre produit	électricité	accès au réseau BT < 36 kVA

généralités relève intervention validation

type cessation
motif cessation déménagement

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

annuler

Le motif de cessation est obligatoire.

3.5.2 ONGLET RELEVÉ

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

CESSATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD GRD HAGONDANGE

EDL 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION

titulaire ENERGIE

offre produit électricité accès au réseau BT < 36 kVA

généralités relève intervention validation

date autorelevé

estimation index demandée ☐

relevé spécial ou autre intervention demandée ☐

compteur 22222222243

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

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

annuler

<< >>

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

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

3.5.3 ONGLET INTERVENTION

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

CESSATION CONTRAT

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: GRD HAGONDANGE

EDL: 999 place de la république METZ

titulaire: ENERGIE

offre produit: électricité accès au réseau BT < 36 kVA

généralités relève intervention validation

état: en service

mode de relève: relève normale

emplacement compteur: intérieur

calibre compteur: 15/90

calibre max disjoncteur: 90 0

configuration en place 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 + DB ou fiche LS

présence nécessaire du client: ☐

date d'effet souhaitée:

date planifiée: de à --> réserver

contact

intitulé: M

nom contact: FORMATION

complément: Efluid

telephone:

prévenir avant intervention: ☐

délai pour prévenir le client: minutes

nom contact fournisseur:

telephone contact fournisseur:

commentaires

commentaires:

annuler << >>

3.5.4 ONGLET VALIDATION

généralités relève intervention validation

informations sur le contrat cessé

date d'effet:

motif cessation: déménagement

observations:

nom de l'occupant:

liste des services souscrits cessés

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

intervention

date: 23/11/2015

heure: 10:00

rendez-vous: ☐

sous-type intervention: cessation

nature intervention:

enregistrer annuler <<

La date d'effet est un attribut obligatoire.

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

4 AUTRES PROCESSUS

4.1 CREATION AFFAIRE DE RECLAMATION

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

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

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: GRD: HAGONDANGE
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
2959	demande diverse	intervention co	cessation		20/10/2015	abandonn	ENERG
2914	intervention technique	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENERG

retour

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

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: GRD: HAGONDANGE
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 ».

enet
accueil | aide | quitter

DOSSIER EDL

rechercher POS > dossier EDL

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

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
2342	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
2259	demande diverse	intervention co	cessation		20/10/2015	abandonné	ENER
2914	annulation	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENER

retour

L'écran suivant sera ensuite affiché :

enet
accueil | aide | quitter

CREATION AFFAIRE DEMANDE DIVERSE

rechercher POS > dossier EDL > demandes diverses

GRD: GRD HAGONDANGE
demandeur: ENERGIE
référence:
type: demande diverse
sous-type:
activité: électricité
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 **HAGONDANGE**

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	demande	type	s.type	libellé	date statut	statut	demandeur
2852	demande diverse	intervention co	cessation		20/10/2015	abandonné	ENER
2914	intervention technique	intervention co	souscription		07/07/2015	terminé	ENER

retour

enet
accueil | aide | quitter

CREATION AFFAIRE ANNULATION

rechercher PDS > dossier EDL > annulation

GRD **HAGONDANGE**

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 **HAGONDANGE** statut **validé** créé le **07/07/2015**
référence **2797** état **définitif** date de modification **07/07/2015**
type **individuel** utilisation **habitation** date d'abandon
libellé

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 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 **HAGONDANGE** 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 **électricité** libellé

généralités | programmation

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
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 20/10/2015
puissance souscrite 3 kVA	provisoire non
date d'effet souhaitée	

enregistrer annuler

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** HAGONDANGE

demandeur ENERGIE

statut en cours

référence

EDL 2 rue portail stagiaire 10 FORMATION

date création

type demande diverse

responsable SECTION GESTION CLIENTELE

date modif.

sous-type

libellé

date fin

activité électricité

informations générales

observations

date interv. / réponse souhait.

pièces jointes +

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

enregistrer annuler

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

4.5.2 LORSQUE L'AFFAIRE EST AU STATUT EN COURS

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

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu

enet
accueil | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD **GRD** HAGONDANGE

demandeur ENERGIE

statut en cours

référence 2977

EDL 2 rue portail stagiaire 12 FORMATION

date création 20/11/2015

type intervention technique

responsable SECTION INTERVENTIONS BT

date modif. 20/11/2015

sous-type enquête fraude

secteur

date fin

activité électricité

libellé test

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

actions de suivi


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

→ publier une action

retour

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

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


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

CREATION ACTION

rechercher PDS > dossier EDL > réclamation > action

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

pièces jointes +

libellé	date d'insertion	pièce jointe

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

Le fournisseur peut saisir :

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

4.6 GESTION DES DEMANDES MULTIPLES

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

4.6.1 RECHERCHE DE DEMANDES MULTIPLES

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



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

Dans les critères de recherche, le fournisseur peut indiquer :

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

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

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

4.6.2 CONSULTATION DE DEMANDES MULTIPLES

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

4.6.3 CREATION DE DEMANDES MULTIPLES

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

On ouvre une page de création de demande multiple :

The screenshot shows the 'création demande multiple' page on the efluid.net portal. The header includes navigation buttons: 'edl', 'déposer', 'abonnements', 'mes suivis', 'mes échanges', and 'menu'. The 'e fluid net' logo is in the top right corner, with links for 'accueil', 'info', 'log', 'aide', and 'quitter'. The main title 'CREATION DEMANDE MULTIPLE' is displayed in large blue letters. Below the title, the form is titled 'création demande multiple'. It contains four 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.