



Lancement Campagne Collecte



1

Introduction

Organisation Direction Marché Public

Directeur Grands Comptes Publics
Frédéric DEVIEILHE

Agence Sur Mesure
Céline DETALLANTE

Agence Multi Canal
Christophe RAOUL

Equipe commerciale

8 Responsables commerciaux dédiés à une zone géographique

Service Clients



- 80 Responsable Parcours Clients (**interlocuteurs privilégiés des membres**)
- 8 Superviseurs
- 4 Référents

Pole Réponse Appels Offres

- 1 Responsable d'équipe
- 2 Référents
- 10 Responsables d'Appels d'Offres

Missions : réponse aux appels d'offres et à de la mise en place des marchés.

Pole Excellence Opérationnelle

- 1 Responsable d'équipe
- **8 Pilotes de Comptes** (**interlocuteurs des coordonnateurs**)
- 2 Référents

Missions : suivi des engagements contractuels (ex : taux de facturation, taux de satisfaction, etc...).

Nos équipes sont 100% dédiées aux marchés publics et sont toutes localisées en France.

Une organisation opérationnelle



Responsable commercial :

Point d'entrée et de contact du coordonnateur pour les relations et suivi opérationnel des marchés.



Pilote du marché
Cyril Hancart
07 62 26 16 54



Suppléant
Hervé Lély
06 24 72 03 67

Une organisation opérationnelle

Responsable parcours client à compter du 1^{ER} JANVIER 2026 :

Interlocuteur unique en lien direct avec les membres du groupement : **Madame SCHEPENS ANNE JUDITH / REFERENT JEAN FRANCOIS CARON**

Moyens de contact à compter du 1^{er} janvier 2026 :

Espace client bill-e (à **prioriser pour optimiser le délai de traitement + gain de temps dans la saisie**) - Téléphone et adresse mail : seront communiqués première quinzaine de décembre

Votre Responsable parcours client est à votre disposition pour tous les aspects liés à la facturation et à la gestion administrative du marché. Il est dédié à la totalité de votre compte, avec une ligne directe. Ses coordonnées figurent sur chaque facture.

Il est à votre disposition de 8h30 à 18h00 pour notamment :

- Gérer au quotidien votre contrat et vous informer des modalités pratiques de sa bonne exécution
- Expliquer le contenu de vos factures et répondre à vos questions sur les aspects financiers et ceux liés au recouvrement de vos factures
- Être à votre écoute pour envisager, avec vous, une solution si une particularité doit être prise en compte durant la vie du contrat
- Assurer pour vous toutes les interfaces avec le gestionnaire de réseau, informer vos services si des anomalies sont détectées
- sur vos comptages, si des risques de coupures sont communiqués par le gestionnaire de réseau

Une organisation opérationnelle

PILOTE DE COMPTE : M. FANOU

Pour la bonne réalisation des engagements contractuels pris dans le cadre du marché, vos « pilote de contrat » et responsable parcours client (interlocuteur unique du membre) seront appuyés dans leurs missions par un pilote de compte. Il sera chargé de :

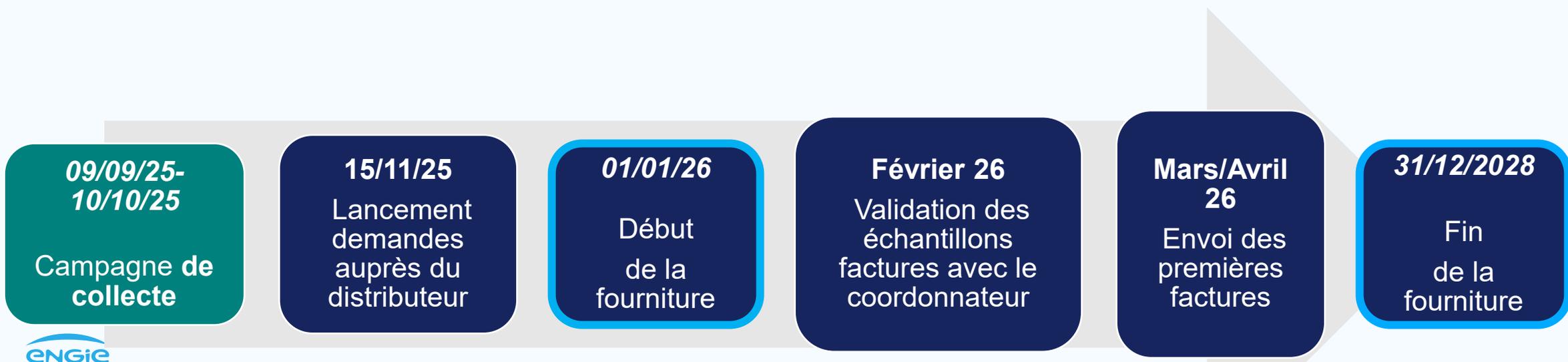
- **Mettre sous contrôle le taux de facturation**, le suivi des sites non facturés, le traitement des blocages de facturation
- **Accompagner les clients dans l'utilisation de l'espace client Bill-e**
- **Suivre la satisfaction client**
- **Suivre la flexibilité** du marché et vous assister dans la gestion des évolutions du périmètre
- **Gérer les demandes complexes** qu'elles soient techniques ou financières en venant en appui du responsable parcours client
- **Mettre sous contrôle le processus de mise à jour des prix** en cours de marché et vous informer de toute évolution réglementaire importante, notamment concernant l'évolution des différentes composantes de la facture

Présentation marché

Cette présentation porte sur **la fourniture d'électricité à compter du 1^{er} janvier 2026 et jusqu'au 31 décembre 2028**

A titre indicatif numéro de marché ENGIE Lot 2 : PC-20240703-9823067

Votre fournisseur actuel assure la mise en service du ou des point(s) de livraison jusqu'au 31 décembre 2025 et ENGIE prend le relais à partir du 1er janvier 2026.



Campagne de Collectif - Objectif

Recueillir l'ensemble des informations nécessaires à la fourniture de votre patrimoine à compter du 1er janvier 2026, à la facturation et plus généralement au bon déroulement de votre marché.

Notre plateforme digitale Engie Collecte vous permet de renseigner/valider :

- les coordonnées des interlocuteurs (référénts techniques, factures, utilisateurs espace client, etc...),
- le périmètre des sites de chaque bénéficiaire (liste des sites, action d'ajout si la liste n'est pas exhaustive, validation des caractéristiques...),
- les modalités de paiement et de facturation,
- les coordonnées Chorus (pré-remplies via Chorus portail pro),
- les codes d'imputation comptable et les regroupements de facturation souhaités.

Les consignes de facturation recueillies via la plateforme seront appliquées sur votre première facture. Aucune facture conforme aux consignes reçues au moment de la collecte ne pourra être annulée.

Campagne de Collecte - Enjeux

Sécuriser votre fourniture à compter du 1^{er} janvier 2026



- les PRM non recensés risquent d'être coupés et il sera compliqué de les rétablir dans un délai court début janvier
 - les consommations des PRM qui resteraient à tort dans votre périmètre seront facturées

Connaître les bons interlocuteurs de votre structure



- sans le bon **interlocuteur technique**, les demandes qui nécessitent l'intervention du distributeur n'aboutiront pas (changement fournisseur ou toutes autres techniques liées à la vie du contrat)
 - sans l'**interlocuteur Espace Client**, les demandes en cours de contrat ne pourront pas être réalisées
- sans l'**interlocuteur facturation** nous ne saurons pas à qui adresser nos questions/demandes liées aux cerfas, mandats Sepa, codes Chorus (engagement ou service), regroupements de facture, aux trésoreries, etc...

Permettre le bon envoi de vos factures



En collectant l'ensemble des données liées à la dématérialisation (ex : Code Chorus, EDI, etc...)

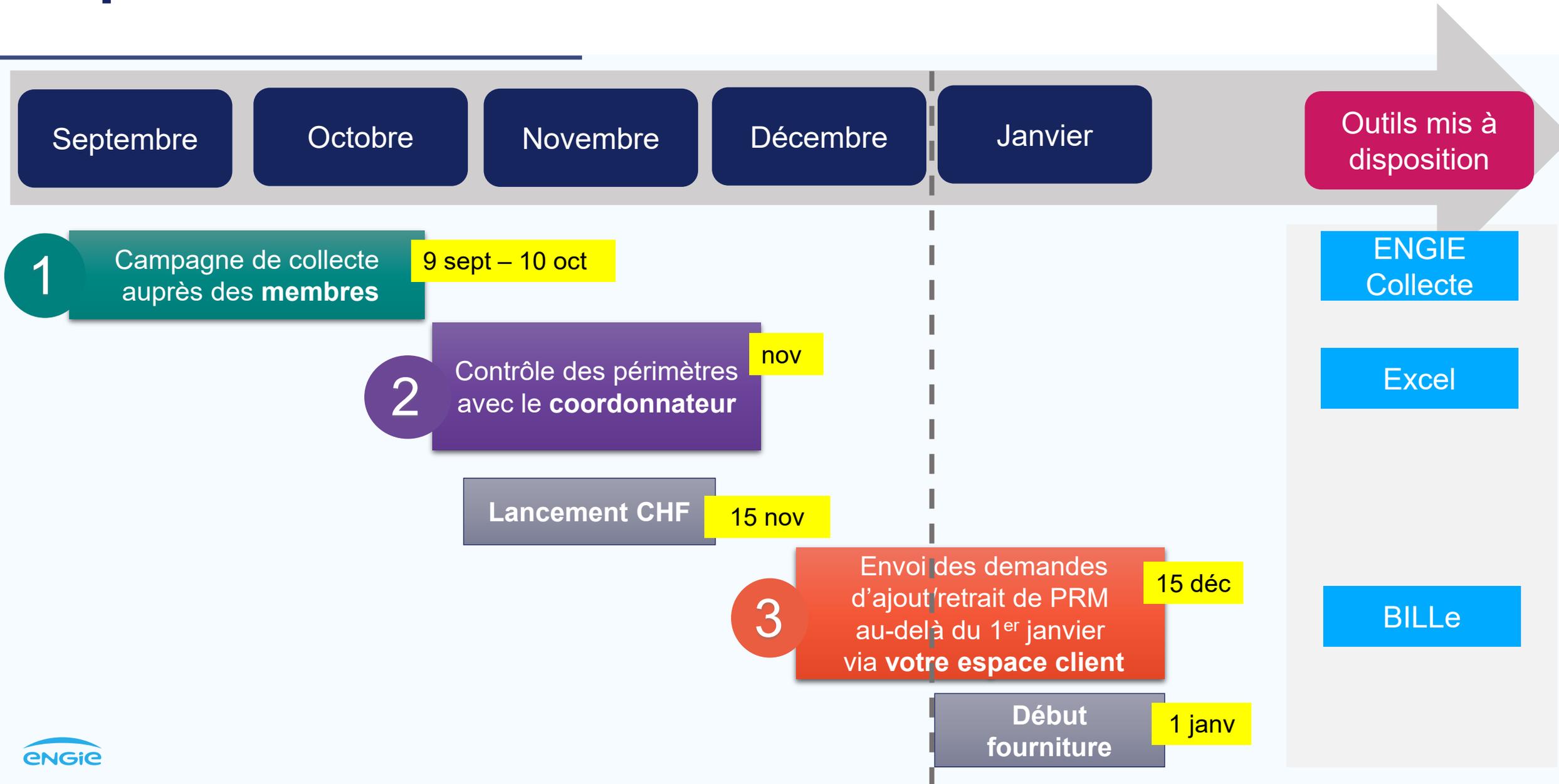
Exhaustivité contenu facture

Spécifier si vous avez des exonérations de taxes ou autres

Bien préciser les références indispensables sur vos factures (ex : référence marché)



Préparation de la bascule



Comment informer de l'ajout/retrait d'un PDL entre la fin de collecte et le 31 décembre 2025 ?

- Pour tous les points de livraison ajoutés et/ou retirés identifiés entre le fichier de collecte et l'actualisation du périmètre de fournisseur actuel transmis au SIEIL 37, les membres concernés seront invités à saisir leurs demandes à partir du 15 décembre, via leur espace client Bill-e.

Les membres qui le souhaitent, pourront se mettre en contact avec notre service client et être accompagnés pour faire leurs demandes.

Accompagnement ENGIE



8 sept – 10 oct

1

Phase Collecte
auprès des **membres**

- Notre équipe est joignable au **09.69.32.68.45** entre 8h30-12h30 et 14h-17h (numéro Hotline collecte)
- Via le bouton « Contact » sur la plateforme Engie Collecte

novembre

2

Phase vérification avec
votre coordonnateur

Votre coordonnateur et ENGIE travailleront conjointement à la vérification de vos périmètres

à compter du 15 déc

3

Début de fourniture

- Mise à disposition de **votre Espace client BILL-e [lien 1](#)**
- ✓ démo de présentation de notre espace client BILL-e [lien 2](#)
 - ✓ démo de présentation de votre espace personnel BILL-e [lien 3](#)
 - ✓ démo d'une demande de rattachement sur BILL-e [lien 4](#)

2

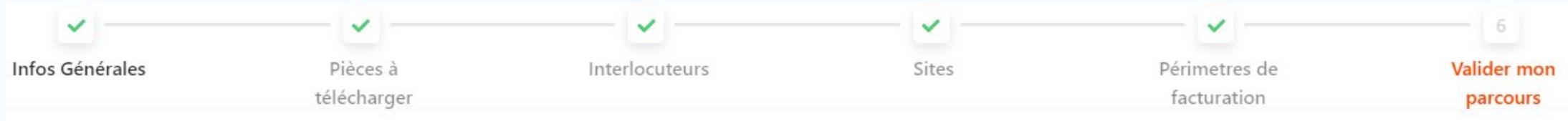
Démonstration plateforme ENGIE Collecte

Recommandations pour compléter le formulaire de bascule

- Si le nom du membre référent communiqué par le coordonnateur n'est pas la personne qui doit compléter le recueil, **il est possible de faire suivre le mail au bon interlocuteur ou appeler la hotline afin qu'ENGIE envoie le lien au bon interlocuteur.**
- Si le périmètre est réparti sur plusieurs directions ou services, le membre contacte la hotline afin **qu'ENGIE envoie le lien aux différents interlocuteurs.**
- Dès validation des choix, le membre référent reçoit un e-mail de confirmation ainsi que les données prises en compte dans un fichier joint au format Excel. Tant que la phase de collecte et le formulaire sont ouverts, il peut revenir modifier des choix déjà validés. Il **recevra dans ce cas une nouvelle confirmation de prise en compte.**
- Ne pas intégrer dans votre périmètre les Points de Livraison dits « Branchement provisoire » dont la durée de fourniture est **inférieure à 28 jours.**

Zoom sur la **VALIDATION** de votre parcours : **Bon à exécuter !**

La validation de votre parcours n'est possible que si **TOUTES** les étapes sont complétées



- En cliquant sur Valider le membre déclenche :
 - le téléchargement immédiat de vos données sur votre disque dur (fichier excel)
 - l'envoi au membre référent d'un e-mail récapitulatif contenant l'export de vos données en fichier joint.
- Jusqu'au terme de la campagne de collecte, les membres pourront rectifier leurs données après validation :
 - contactez la hotline ENGIE pour faire dé-valider votre parcours
 - Pensez à re-valider votre parcours une fois vos modifications finalisées.

Zoom Chorus

Si vous ne disposez pas de vos codes engagements Chorus 2026 au moment de la collecte, il vous suffit de renseigner la valeur « EJ-temp-01, EJ-temp-02 » dans le(s) champs EJ et/ou SE (selon votre usage à terme)

À partir du 15 décembre vous pourrez nous communiquer vos codes Chorus via votre Espace Client en :

- 1) Vous connectant via le [lien](#)
- 2) Cliquant ensuite sur « Faire une demande »
- 3) Sélectionnant « Gestion de mes factures et règlements » puis Modifier le code engagement Chorus

The screenshot displays the 'Types de demandes' (Request Types) section of the ENGIE Chorus customer portal. On the left, there is a search bar with the placeholder text 'Quelle est votre demande ?' and three menu items: 'Gestion de mes services', 'Gestion de mes modalités de paiement', and 'Gestion de mes factures et règlements' (which is highlighted in blue). On the right, a progress bar shows four steps: 'Type de demande' (active), 'Périmètre de ma demande', 'Ma demande', and 'Récapitulatif'. Below the progress bar, the heading 'Choisissez votre demande' is followed by a list of four options, each with a radio button and a brief description:

- Comprendre ma facture hors consommations
Demandez des informations détaillées sur votre facture (prix, taxes...)
- Se renseigner sur mes paiements
Vous avez été relancé ou vous vous interrogez ? Posez des questions sur vos paiements, vos remboursements reçus etc...
- Comprendre mes consommations
Demandez des informations détaillées sur vos consommations
- Modifier le code engagement Chorus
Modifier le code Chorus

Zoom Chorus

4) Sélectionnant le « couple » siret-EJ à modifier :

Définissez le périmètre de la demande

MA SÉLECTION MA SÉLECTION (1)

Rechercher un contrat

SIRET	CODE SERVICE	CODE ENGAGEMENT
<input checked="" type="radio"/> aaaaaaaaaaaaaa		bbbb

5) Renseignant le nouveau « couple » siert-EJ à modifier

Ma demande
Modifier le code engagement Chorus
Mon périmètre sélectionné

aaaaaaaaaaaaaa - bbbb

Veillez renseigner le nouveau code engagement ci-dessous
La mise à jour de ces codes est instantanée et la modification sera effective dès validation de la demande

Code engagement

A partir de quand souhaitez-vous appliquer ces codes ?
Si une facture a déjà été éditée avant la date souhaitée, le nouveau code sera pris en compte dans les factures suivantes

A partir de Sélectionnez une date

ENGIE Collecte – Tuto YouTube



Présentation de la
campagne de collecte

Vidéo n°1



Saisie des interlocuteurs
clés de votre marché

Vidéo n°2



Gestion points de
livraison

Vidéo n°3



Consignes de facturations

1) Introduction

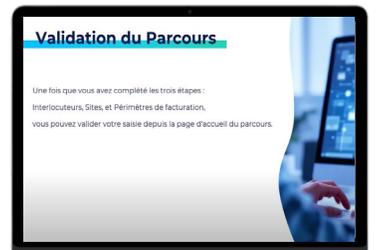
Vidéo n°4

2) Périmètre de facturation

Vidéo n°5

1) Rattachement de sites

Vidéo n°6



Validation du parcours

Vidéo n°7

En l'absence de réponse via le formulaire de bascule

Les **paramètres suivants** seront appliqués :

- Le périmètre est validé en l'état. Tout ajout ou suppression de PDL fera l'objet d'une demande formalisée par ordre de service.
- L'envoi d'une facture groupée pour l'ensemble des points de livraison.
- L'envoi de la facture sous format dématérialisé via CHORUS Pro.
- La facturation sera bimestrielle.
- Le paiement par virement avec mandatement préalable.