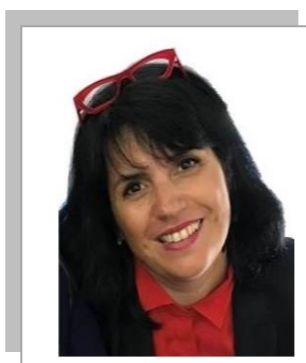




Notre totale motivation au service de vos intérêts



Madame, Monsieur,

Les achats publics d'énergie dans un marché concurrentiel sont un enjeu majeur pour EDF. Ils nous permettent de démontrer notre capacité d'adaptation et d'innovation à travers nos réponses aux appels d'offres et continuer ainsi à progresser dans la qualité de service que nous vous devons.

C'est dans cet esprit que l'équipe d'EDF Commerce GRAND CENTRE, s'est mobilisée pour répondre à votre consultation et vous garantir un service à la hauteur de vos attentes : **proximité commerciale de qualité, facturation claire et répondant à vos besoins, accompagnement attentif dans la maîtrise de vos dépenses énergétiques.**

À travers notre mémoire technique, **nous vous présentons une offre personnalisée et performante**, avec l'ambition de vous assurer, au-delà de la fourniture d'électricité, une gestion optimisée de votre contrat et vos consommations tant grâce à nos outils dédiés mis à votre disposition, qu'à nos nombreux experts.

Fort d'une expertise technique acquise depuis 70 ans mais aussi de notre attachement aux valeurs de service public, de progrès et de développement durable, **vous pouvez compter sur notre engagement indéfectible à vos côtés** tout au long du marché.

Je suis convaincu que c'est sur ces bases mais aussi par l'écoute et une relation privilégiée que nous servirons au mieux vos intérêts.

Anne-Marie BEILLON
Responsable Pôle Ventes Entreprises et Collectivités

SOMMAIRE

1. Gestion de la bascule et de la mise en œuvre du marché	4
1.1. Les étapes et délais de la phase de la bascule	4
1.2. La méthode de recueil des informations auprès des membres	6
1.3. Le processus d'information du coordonnateur et des membres pilotes	10
2. Gestion des données de consommation et de facturation	11
2.1. L'espace client	11
2.2. Système d'alertes de dépassement de consommation	15
2.3. Les courbes de charge des points de livraison télérelèves	19
2.4. Alimentation du système d'information du coordonnateur	20
2.5. Le fichier périmètre	21
2.6. Le fichier des données de consommation et de facturation	21
2.7. Tableau 1 : contenu du fichier des données de consommation et facturation	23
2.8. Le « feuillet récapitulatif »	26
3. Qualité des services de facturation	26
3.1. Processus associé à la facturation	26
3.2. Modalités de détermination des index estimés	28
3.3. Tableau 2 : Contenu du regroupement	29
3.4. Tableau 3 : Contenu de la facture détaillée	32
3.5. Personnalisation des factures	36
3.6. Gestion des erreurs de facturation	37
4. Performance et qualité de la relation clientèle – Moyens humains	39
4.1. Relation avec le coordonnateur	39
4.2. Relations avec les membres	40
4.3. Organisation commerciale en temps de crise	44
4.4. Réunions	45
5. Qualité du service d'optimisation des coûts liés au tarif d'utilisation des réseaux de distribution	46
5.1. La méthodologie	46
5.2. Le processus d'information du comité de pilotage	48
5.3. Méthodologie de présentation des études d'optimisation aux membres	48

6. Gestion des rattachements et détachement d'un point de livraison	50
6.1. La méthodologie	50
7. La qualité de l'organisation du candidat pour l'accompagnement du coordonnateur sur les opérations de couverture par prise de position.	52
7.1. Procédure d'achats de blocs d'électricité sur les produits forwards	52
7.2. Application EDF BUSINESS CLUB	54
7.3. Modalités d'information lors des évolutions de prix, tarif, taxes et contributions.	55
8. La qualité de la couverture des risques du marché	56
9. Annexes	57
9.1. Facture C2, C3, C4 Binôme 1 site ENr Capa	57
9.2. Annexe 2 CCP_Modele 2_OS bcht provisoire	58
9.3. Annexe 2 CCP_Modele 3_OS détachement	58
9.4. Annexe 2_CCP_Modele 1_OS rattachement	58
9.5. Annexe 3 CCP_Modele 1_Dde position mandat OTC achat	58
9.6. Annexe 3 CCP_Modele 2_Dde recours ARENH	58

Glossaire

Le tableau ci-dessous récapitule les principaux sigles utilisés dans le document :


Sigle	Signification
CARD	Contrat d'accès au réseau de distribution
DCR	Direction commerciale régionale
FTA	Formule Tarifaire d'Acheminement
GRD	Gestionnaire du réseau de distribution
GWh	Gigawatt-heure = 1 000 000 kWh ou 1 000 MWh
MWh	Mégawatt-heure = 1 000 kWh
PDL	Point de livraison
RAE	Référence acheminement électricité
RTE	Réseau de transport d'électricité
TURPE	Tarif d'utilisation du réseau public d'électricité
TWh	Térawatt-heure = 1 000 GWh

1. Gestion de la bascule et de la mise en œuvre du marché


1.1. Les étapes et délais de la phase de la bascule

La sécurisation des processus de changement de fournisseur, de paramétrage des systèmes de facturation, de paramétrage des comptes d'accès à l'espace client est assurée par **une équipe projet dédiée au groupement d'achat du SIEIL**.

Elle sera mobilisée dès la notification des marchés subséquents et jusqu'à la production de la première facture. Le pilote de ce groupe sera **Boris KESSLER**, l'interlocuteur privilégiée du Coordonnateur.



VOTRE INTERLOCUTEUR COMMERCIAL
Boris KESSLER
EDF – Responsable Commercial Marché Public
EDF COMMERCE GRAND CENTRE
boris.kessler@edf.fr
71, avenue Édouard Michelin
37200 TOURS
07 63 68 33 14

SCANNER LA VCARD

Présentation des étapes et des délais (incompressibles) du candidat pour les différentes phases de la bascule de la notification au début d'exécution des prestations. Le phasage et les délais présentés devront faire figurer (non exclusif) :

- Le processus de changement de fournisseur avec le GRD.
- Le processus de paramétrage des systèmes de facturation.
- Le processus de paramétrage des comptes d'accès à l'espace client.

La bascule des points de livraison est une étape cruciale pour la bonne exécution du marché subséquent. Compte tenu du nombre important de sites à basculer et afin de vous donner entière satisfaction dans la gestion de cet événement l'**équipe projet dédiée** sera mobilisée pour garantir la réussite de la bascule.

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP. Ci-après avec une présentation détaillée :

Une équipe projet mobilisée et compétente pour la réussite de la bascule

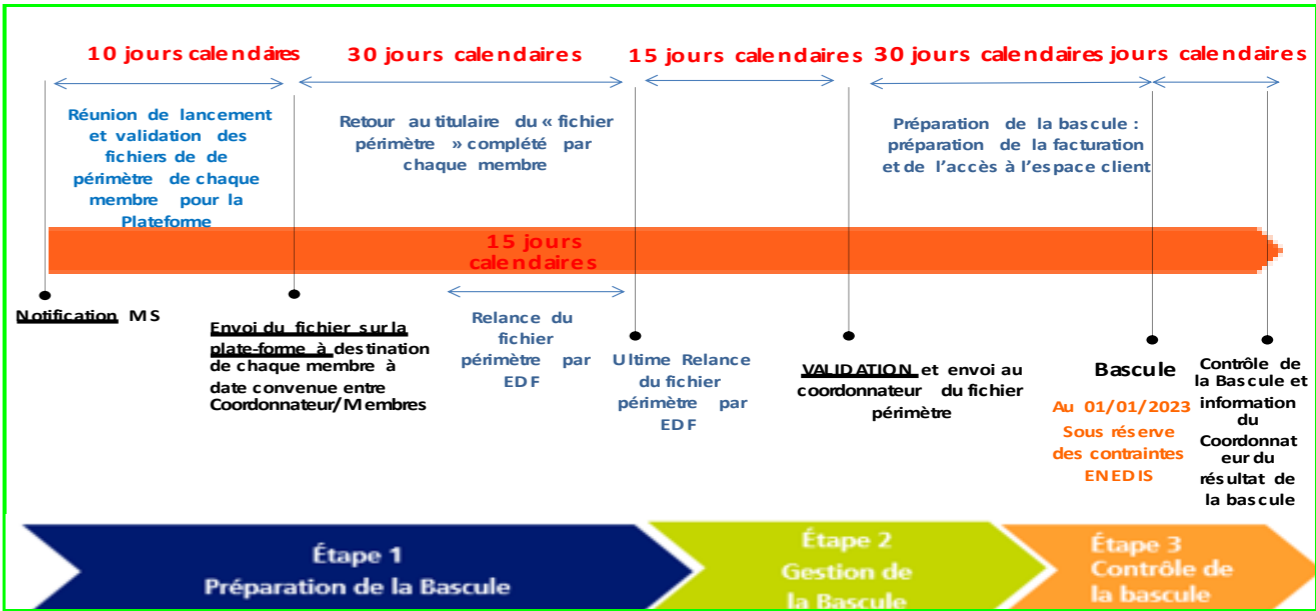
- À partir de la date de notification du marché subséquent, EDF va mobiliser des ressources et compétences pendant toute la durée de la phase de la Bascule, et ce jusqu'à l'émission de la 1ère facture.
- Les ressources mises en place par EDF Collectivités pour votre groupement d'achat sont :
- Une équipe **Administration des Ventes composée de 11 appuis à la vente basée à La Rochelle et à Tours, dédiée et spécialisée** dans la mise en œuvre des contrats en Offre de Marché pour **les Groupements des Collectivités**
 - Une **équipe de conseillers clientèles dédiée au Groupement, en proximité immédiate des Membres**.
 - Une équipe **d'experts « Réseau »** dont la mission quotidienne est de fluidifier les opérations avec ENEDIS et GRDF
 - Leurs missions sont détaillées dans le point **4.2** « Relation avec les membres »

PROCESSUS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR AVEC LE GRD

Les étapes et délais de la phase de bascule

Étapes et délais incompressibles des différentes phases de la bascule

- Les engagements d'EDF** Dans le cadre du contrat unique de fourniture et d'acheminement, EDF assure pour votre compte la gestion de la bascule de vos sites de consommation, en liaison étroite avec le gestionnaire du réseau.
- Pour **vous garantir que cette bascule se réalise de façon optimale à la date d'effet du marché**, EDF procède en trois étapes bien identifiées :



Étape 1 Préparation de la bascule

Après la notification du Marché et à la demande du coordonnateur, **Boris KESSLER** organisera au siège du coordonnateur la **réunion consécutive à la notification du marché** afin de présenter :

- L'entreprise EDF,
- L'organisation d'EDF dans le cadre de la relation clientèle,
- Les services associés à l'acheminement et la fourniture,
- Les étapes nécessaires et les contributions de chacun pour la réussite de la bascule,
- L'état des opérations préalables à l'exécution des prestations de fourniture,
- Le point sur d'éventuelles difficultés rencontrées, la détection d'anomalies et le traitement d'éventuels cas atypiques,
- La mise en place de la facturation
- La mise en place de l'espace client et ses principales fonctionnalités.

EDF procède à l'envoi du fichier périmètre validé par le coordonnateur via une plateforme internet à la date convenue entre le Coordonnateur et EDF.

Chaque membre aura accès à ses points de livraison et pourra ainsi choisir les options souhaitées.

Une relance sera effectuée par mail 15 jours après l’envoi du fichier.

Un point d’étape sera adressé via un fichier Excel au coordonnateur recensant le taux de réponse et les membres concernés au 30ème jour après envoi du fichier.

EDF procédera alors à l’ultime relance prévue au marché.

L’équipe dédiée au groupement d’achat du SIEIL prépare la bascule selon le périmètre validé avec le coordonnateur et les choix des membres :

- Les modalités administratives et techniques des sites
- Le choix sur les modalités de facturation
- La validation du paramétrage des comptes d’accès aux espaces client

Nos relations de longue date établies avec les GRD, nous permettent de maîtriser complètement la chaîne de bascule de plusieurs milliers de sites rapidement et accompagner les membres du groupement de commande du SIEIL dans leur démarche de changement de fournisseur le cas échéant.

C’est une démarche simple et rapide qui ne nécessite aucune intervention à ce moment-là.

Deux cas sont possibles :



Après validation du périmètre par le coordonnateur, EDF adresse au plus tôt au gestionnaire du réseau **la demande de bascule pour les sites de votre périmètre** qui le nécessitent sur la base suivante :

- Référence de chaque point de relève et de mesure,
- Date d’effet,
- Demande de rattachement au périmètre d’EDF.

Le changement de fournisseur est réalisé par le gestionnaire du réseau entre **le jour J demandé et au plus tard le jour J+21**.



MISE EN SERVICE - RÉSILIATION

F130

Changement de fournisseur

Délais standards de réalisation	C2 - C4	Le changement de fournisseur est réalisé au jour J demandé, pour un changement de fournisseur sans intervention ⁽¹⁾ sur le dispositif de comptage, sinon entre J et J+21 jours calendaires, au plus près du jour demandé. <small>⁽¹⁾ Sans intervention sur site ou à distance, c'est-à-dire le tarif d'acheminement et les puissances souscrites associées demandés par le fournisseur ont le même nombre de classes temporelles et les mêmes valeurs de puissances que ce qui est programmé dans le compteur.</small>
	C5	Le délai de réalisation d'un changement de fournisseur ne peut pas excéder 21 jours sauf souhait contraire de l'utilisateur. <small>Nota - Avec un compteur communicant le changement de fournisseur est réalisé à distance par télé-opération au plus tôt le lendemain, hors intervention sur site nécessaire (exemple réglage disjoncteur).</small>
<small>Nota - Enedis ne peut être tenue pour responsable d'un dépassement des délais de réalisation lié à une augmentation importante du volume des prestations demandées, sur une zone et une période données, par rapport à une situation régulière.</small>		

Sites atypiques Pour les cas atypiques (EJP, bornes poste, etc.) **une intervention du gestionnaire du réseau sur le comptage est obligatoire pour un passage en offre de marché avec reprogrammation ou parfois remplacement du comptage.** Pour ces cas particuliers, la bascule ne peut s’effectuer qu’à la date de réalisation de l’intervention du gestionnaire du réseau.

Suivi par votre interlocuteur EDF Un suivi de l’avancement du traitement des F130 est réalisé par votre interlocuteur EDF dédié. Il détecte et traite les cas que le gestionnaire du réseau pourrait décaler au-delà de la date d’effet demandée.

Etape 3

Contrôle à l’issue de la bascule

Responsabilité EDF prend toutes les dispositions pour que la bascule soit effective à la date demandée. EDF, comme tout fournisseur est tributaire du traitement de la F130 par le gestionnaire du réseau pour la mise en œuvre de votre contrat. Tout décalage de l’intervention du gestionnaire du réseau entraîne donc de ce fait un décalage de la date de bascule de vos sites.

Dans cette hypothèse, l'article 8 Pénalités de votre CCP pour « Défaut de rattachement ou de détachement d’un point de livraison » ne peut être appliquée au Titulaire, dès lors que la responsabilité du retard dans l'exécution du contrat ne lui incombe pas.



Pour les sites dont la date de rattachement souhaitée est postérieure au 01/01/2023, l'équipe Administration des Ventes se rapprochera des membres concernés à minima 31 jours calendaires avant la date de bascule prévue afin de reconfirmer les échéances.

PROCESSUS DE PARAMÉTRAGE DES SYSTÈMES DE FACTURATION

Après validation du fichier périmètre par les membres et le Coordonnateur, nous inject l'export excel de la plateforme dans notre système d'information CLOE pour personnalise choix de chaque membre : regroupements de facture éventuels, mode de paiement, délai paiement, périodicité de facturation,SIRET Chorus, Codes CSE et EJ, code site éventuel

Réf. Profil de Factu.:	Réf. Convention de Factu.:	Type de Profil:	Type de Service:
1-FLARHY	1-FLARHY	NO Domaine S	
Nom Profil de Factu.:	Id Fâb:	Moyen de Paiement:	Equipe EDF:
PF_ECLAIRAGE PUBLIC DE GIRAC	1271753124	Prélèvement Banque de France	#_A_ENCL_RCGPT_SO
Rut:	Classe de Gestion:	Code IBAN:	Interlocuteur Principal:
LIEU DIT LE BOURG	CL-PU-GPT-PERF		FOURQUET SYLVIE
Code Postal:	Segment Marketing:	Date Effet Code IBAN:	N° Téléphone:
46130	CL-PU-GPT-PERF	24/08/2021	
Commune:	Tête de Factu.:	Délai de Paiement:	Solde Profil de Factu.:
GIRAC	GIRAC	30 Jours	0,00
N° INSEE:	Réf. Tête de Factu.:	Rythme de Facturation:	Risque de Liquidation:
46123	1-R10-1402	Bimestriel	0
Raison Sociale:	Marquage:	Code Identification Individuelle:	Unité Commerciale:
COMMUNE DE GIRAC		21460123900012	DIRECTION DCR SO

PROCESSUS DE PARAMÉTRAGE DES COMPTES D'ACCÈS À L'ESPACE CLIENT

Les membres indiquent sur la plateforme le nom de la personne a habiliter à l'Espace Client ainsi que son adresse mail

Lors de l'export final de la plateforme, ces données sont injectées automatiquement dans notre système d'information CLOE et un automate crée les habilitations manquantes.

EDF s'engage à habiliter tous les interlocuteurs que vous désignez, avec un mot de passe et un identifiant personnalisé. Le profil d'accès déterminé par vos soins vous permet de limiter les fonctionnalités qui leur sont disponibles.

À la création de leur espace, l'adresse e-mail devient l'identifiant et le mot de passe est à modifier par le membre à la 1^{ère} connexion

Bienvenue sur votre espace Client

Authentification

Identifiant

Password

Connexion

> Mot de passe oublié ?

> Identifiant oublié ?

Créer un compte

L'habilitation du coordonnateur s'effectue en mode Supra. IL peut ainsi visualiser la totalité des membres du marché

1.2. La méthode de recueil des informations auprès des membres

Précisions sur le format d'échange et le(s) type(s) de support(s) utilisé(s) pour ce recueil :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Dès que le marché est attribué, EDF met à disposition du coordonnateur du groupement et avec son accord à ses membres une plateforme personnalisée.

Elle permet un contrôle et un échange autour du périmètre et des informations nécessaires à la bonne mise en place du marché.

Cette plateforme se présente sous la forme d'un site internet qui lui permet ainsi qu'à ses membres :

- De retrouver les informations du marché.
- D'entrer les informations utiles permettant une mise en facturation de qualité.

L'accès à la plateforme se fait par l'envoi d'un mail dont le contenu de présentation du contexte et des enjeux associés aura été validé par le coordonnateur. Il contient un lien de connexion à la plateforme ainsi qu'un identifiant et un mot de passe provisoire à changer à la 1^{ère} connexion.

Chaque membre bénéficie d'un code unique lui permettant d'accéder uniquement à ses données afin de les contrôler et les mettre à jour.

Une cellule support dédiée aux membres sera mise en place dès la mise à disposition de la plateforme. Elle sera joignable par mail ou par téléphone afin d'accompagner les membres dans la finalisation de la démarche. (cf présentation de l'accompagnement et assistance ci-après)

Méthodes d'échanges et supports utilisés

Le fichier, fourni au stade des marchés subséquents, constituera la base d'échanges avec chaque Membre via la plate-forme.


Les Membres seront invités à :



- Contrôler leur nombre de sites, valider leurs périmètres, ainsi que les informations administratives (libellé du site, adresse...) Ils ont la possibilité d'ajouter ou de retirer des sites dans le respect du marché.
- Confirmer les caractéristiques techniques et d'acheminement de chaque point de livraison (référence, type de contrat, puissance souscrite...), en conformité avec les bases GRD pour une bascule à iso caractéristiques.
- Vérifier/confirmer/renseigner les conditions de facturation et de paiement, ainsi que les différents périmètres de facturation souhaitées (coordonnées des interlocuteurs administratifs, mode de règlement ...) et rattacher à chaque périmètre de facturation le (s) site (s) concerné (s).
- Préciser les informations de personnalisation des factures, leur fréquence, le mode d'envoi, les informations de dématérialisation, selon les fonctionnements de chaque Membre.
- Renseigner les informations relatives aux interlocuteurs (Technique et Gestionnaire) des sites et des options de services.

Gestion des données

La collecte des informations sur notre plateforme se fait en seulement quelques étapes :


Collectivités

[Administration](#) > [COLLECTIVITE_EXEMPLE_580](#)

[M'accompagner](#)
[Contact](#)
[Votre périmètre](#)
[Compte](#)

Votre progression globale

Votre progression actuelle est de 0%

1 - Valider ou compléter vos sites

Votre périmètre contient actuellement 0 site(s).

L'état actuel de votre saisie est : 0 0 0

L'objectif étant que l'ensemble de vos sites soit certifié 0

[MES SITES](#)

2 - Définir vos périmètres de facturation

Vous avez défini 0 périmètre de facturation. Votre état actuel pour cette étape est : 0 0 0

L'objectif étant que l'ensemble de vos sites soit associé à un périmètre de facturation et que l'ensemble de vos périmètres de facturation soit certifié 0

[MES PÉRIMÈTRES DE FACTURATION](#)

3 - Interlocuteurs & Services

Vous avez défini 0 interlocuteur ainsi que 0 service.

Etat des interlocuteurs: 0 0 Etat des services: 0 0

[MES INTERLOCUTEURS](#)

[MES SERVICES](#)

4 - Factures & Pièces

Vous avez déposé 0 facture.

Vous avez signé 0 pièce.

[DÉPOSER MES FACTURES](#)

[TÉLÉCHARGER MES PIÈCES](#)

Illustration de la plateforme

Étape	Action
1	Valider ou compléter chaque site Chaque membre contrôle son nombre de sites et valide son périmètre. Il a la possibilité d'ajouter ou de retirer des sites dans le respect du marché. Il peut également les regrouper par exemple, par catégorie ou usage afin de disposer d'une facture regroupée adaptée à ses besoins.
2	Définir vos périmètres de facturation Chaque membre vérifie/renseigne les différents périmètres de facturation souhaités (coordonnées des interlocuteurs administratifs, mode de règlement ...) et rattache à chaque périmètre de facturation le(s) site(s) concerné(s).
3	Interlocuteurs et services Chaque membre renseigne les informations relatives aux interlocuteurs (Technique et Gestionnaire) des sites et des options de services.
4	Dépôt de pièces et/ou de facture Chaque membre a la possibilité de télécharger et de déposer tout document utile pour la mise en place de ces contrats et services associés.

<p><i>Le candidat s'engage-t-il à intégrer les données et informations mises à disposition par le coordonnateur en annexe 1 de l'acte d'engagement du marché subséquent ?</i></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>
<p><i>Le candidat s'engage-t-il à tenir compte (pour la facturation, les contenus des espaces clients et les données de consommation/facturation) des libellées des membres, des libellées des points de livraison, des adresses et des références propres à chaque membre, tels que communiqués par le coordonnateur dans les pièces de la consultation du marché subséquent et mise à jour par les membres lors des opérations de bascule ?</i></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p> <p><i>Préciser ci-après les éventuelles contraintes associées :</i></p>
<p><i>Le candidat joindra à son mémoire technique le(s) modèle(s) de support faisant apparaître l'ensemble des informations recueillies auprès des membres :</i></p>	

Option de chaque site

Ci-après une illustration de l'option de chaque site :

M'accompagner
Contact
Votre périmètre
Compte

COLLECTIVITE_EXEMPLE_582 > Sites

Liste de vos sites

Votre progression actuelle pour cette étape est de 88 %.

Pour finir cette étape, vous devez compléter et certifier tous vos sites.

[AJOUTER UN NOUVEAU SITE](#)

Nom Rechercher	fluide Rechercher	Statut Rechercher	Périmètre de facturation Rechercher	Facture multisite	Action
SITE_EXEMPLE_5149	ELEC	ACTIF	PF_EXEMPLE_2331	Oui	➤ À certifier
SITE_EXEMPLE_783	ELEC	ACTIF	PF_EXEMPLE_2331	Oui	✓ Certifié
SITE_EXEMPLE_804	ELEC	ACTIF	PF_EXEMPLE_2331	Oui	✓ Certifié
SITE_EXEMPLE_797	ELEC	ACTIF	PF_EXEMPLE_2331	Oui	✓ Certifié

Illustration de l'étape 1 : validation des sites

EDF Collectivités

COLLECTIVITE_EXEMPLE_582 > Sites > Edition de : SITE_EXEMPLE_5149

M'accompagnerContactVotre périmètreCompte

LocalisationDonnées techniques ElecMode de facturation

Editer le site "SITE_EXEMPLE_5149"

Vous avez validé les deux premiers onglets au moins une fois, vous pouvez donc accéder à la certification du site.

CERTIFIER LE SITE

Champs d'identification / localisation du site

Nom du site

SITE_EXEMPLE_5149

Code site

30000000000830

RAE

30000000000830

Statut

Actif

Code imputation budgétaire

F10:Autre

Date d'effet du contrat (mm/aaaa)

01/07/2018

Adresse

MAIRIE rue du 14 juillet

Commune

ABLAINCOURT PRESSOIR

Code postal

88320

Illustration de l'étape 1 : validation des informations de localisation d'un site

EDF Collectivités

COLLECTIVITE_EXEMPLE_582 > Sites > Edition de : SITE_EXEMPLE_5149

M'accompagnerContactVotre périmètreCompte

Paramètres du site

Pourcentage d'énergie renouvelable :

0%30%50%80%100%

Éclairage public : Non

Segment, FTA & Puissances :

En préparation de l'opération d'optimisation de vos puissances souscrites qui sera menée par nos services, cette interface vous permet de bien valider les paramètres initiaux de votre contrat et de les corriger en cas d'inadéquation avec les caractéristiques techniques. Toutefois, hors correction des caractéristiques techniques, toute évolution contractuelle entraînera une prestation complémentaire en référence aux termes du marché conclus.

Segment Initial

C4

Segment

C4

Formule Tarifaire d'Acheminement

BTSUP_CU

BTSUP_CU

HPH (kVA)

90.0

HCH (kVA)

90

HPE (kVA)

90

HCE (kVA)

90

Illustration de l'étape 1 : validation des données techniques d'un site

EDF Collectivités

COLLECTIVITE_EXEMPLE_582 > Périmètres de facturation

M'accompagnerContactVotre périmètreCompte

Liste de vos périmètres de facturation

Votre progression actuelle pour cette étape est de 75 %.

Sites non reliés 0

Sites reliés 4

Pour finir cette étape, vous devez compléter et certifier tous vos périmètres de facturation. Mais vous devez aussi avoir relié tous vos sites à vos périmètres.

Ajouter un périmètre de facturation

Nom	Commune	Nom du budget affecté	Siret	Nombre de sites rattachés	Statut	Actions
Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher		
PF_EXEMPLE_2331	ABLAINCOURT PRESSOIR	BUDGET_2331	21800002400016	3	Certifié	
PF_EXEMPLE_2331_2	ABLAINCOURT PRESSOIR	BUDGET_2331_2	21800002400016	1	À certifier	

Illustration de l'étape 2 : validation des périmètres de facturation

EDF Collectivités

COLLECTIVITE_EXEMPLE_582 > Périmètres de facturation > Edition de : PF_EXEMPLE_2331_2

M'accompagnerContactVotre périmètreCompte

Editer le périmètre de facturation : PF_EXEMPLE_2331_2

CERTIFIER LE PÉRIMÈTRE DE FACTURATION

Nom du périmètre de facturation

PF_EXEMPLE_2331_2

Nom du budget affecté

BUDGET_2331_2

Raison social payeur

RSP_EXEMPLE_2331

Adresse de facturation

RUE DU 14 JUILLET

Code postal

88320

Commune

ABLAINCOURT PRESSOIR

Interlocuteur payeur (nom)

GANOWEN

Interlocuteur payeur (prénom)

AB

Téléphone

0623828624

E-mail

nom.prenom@nom.collectivite.exemple.fr

Siret

21800002400016

Code IBAN

Moyen de paiement

Virement avec Mandatement

Délai de paiement

30 jours

Code d'identification individuelle

N° de convention tripartite

Illustration de l'étape 2 : qualification et certification d'un périmètre de facturation

EDF Collectivités

COLLECTIVITE_EXEMPLE_582 > Périmètres de facturation > Liens pour : PF_EXEMPLE_2331_2

M'accompagnerContactVotre périmètreCompte

Lien périmètre de facturation / Sites

Attribuez massivement vos sites au périmètre de facturation "PF_EXEMPLE_2331_2" via le bouton +. Vous pouvez aussi les détacher via le bouton -.

VALIDERRéinitialiser

Sites disponibles

+ AJOUTER LES LIGNES SÉLECTIONNÉES.

Sélection	Nom	RAE	Périmètre	Progression	Actions
	Rechercher	Rechercher	Rechercher		
<input type="checkbox"/>	SITE_EXEMPLE_5149	30000000000830	PF_EXEMPLE_2331		+
<input type="checkbox"/>	SITE_EXEMPLE_783	01617000005747	PF_EXEMPLE_2331		+
<input type="checkbox"/>	SITE_EXEMPLE_804	01617000009108	PF_EXEMPLE_2331		+

Sites associés

- SUPPRIMER LES LIGNES SÉLECTIONNÉES.

Sélection	Nom	RAE	Multisite	Progression	Actions
	Rechercher	Rechercher	Rechercher		
<input type="checkbox"/>	SITE_EXEMPLE_797	01617000001370	Oui		-

Illustration de l'étape 2 : association des sites à un périmètre de facturation

EDF Collectivités

Administration des Opérations > DEMO_PUBLIC_3 > Demo_Membre_1 > Interlocuteurs

M'accompagnerContactVotre périmètreCompte

Interlocuteurs

RETOUR

Nom	Prénom	Fonction	Mail	Téléphone	Rôle	Actions
Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	
NOM_FACT_1	PRENOM_FACT_1	Responsable Facturation	Test_F_1@yopmail.com	0101010101	GESTIONNAIRE	
NOM_TECH_1	PRENOM_TECH_1	Responsable Technique	NP_TECH_1@yopmail.com	0101010101	TECHNIQUE	

Illustration de l'étape 3 : Mise à jour des interlocuteurs



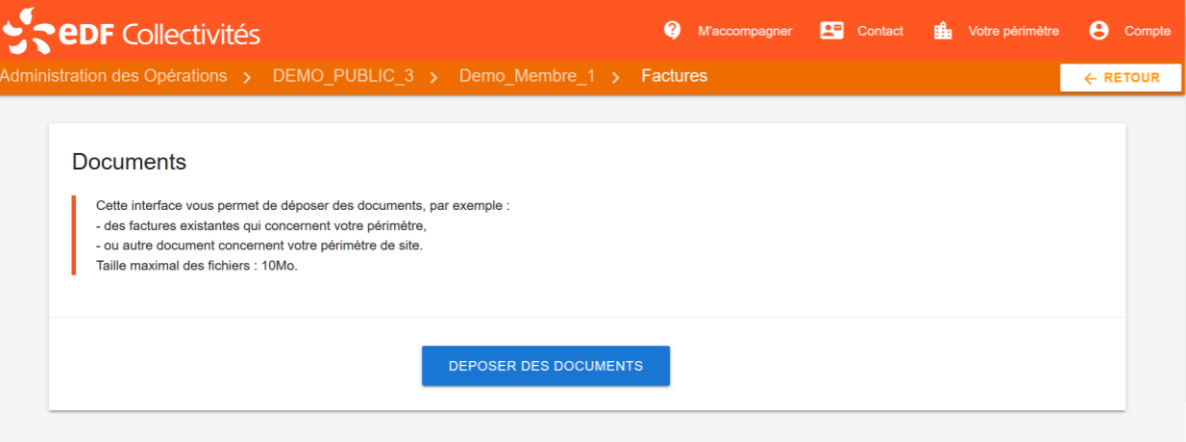


Illustration de l'étape 4 : Possibilité de dépôt de documents sur la plateforme

Présentation de l'accompagnement et de l'assistance proposés aux membres lors de la phase de bascule (complétude des supports, assistance aux démarches des membres vers les gestionnaires des réseaux de distribution, interrogations diverses...).

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Une cellule support dédiée aux membres sera mise en place dès la mise en ligne de la plateforme afin d'accompagner les membres dans la finalisation de la démarche.

Elle sera joignable de 9h à 18h par téléphone (les coordonnées seront communiquées après la notification) ou par mail.

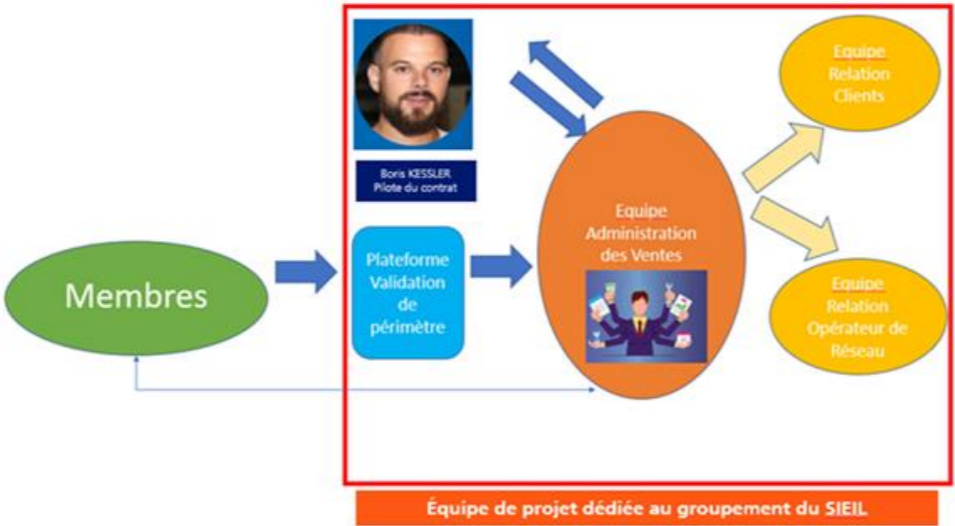
Cette cellule équipe Administration des Ventes est basée à La Rochelle et à Tours. Elle assure :

- la mise en place de la plateforme selon le fichier périmètre fourni au marché puis validé par les membres pilotes et le coordonnateur,
- le suivi des réponses des membres sur la plateforme,
- effectue les relances des membres prévues au marché.

Notre équipe ROR (Relations avec les Opérateurs de Réseaux) intervient également en cas de difficultés liées aux réseaux. Les éléments bloquants, comme le traitement des cas atypiques, sont pris en charge par les experts de cette équipe pour les enregistrer, les résoudre et améliorer la qualité de nos services et le respect des procédures des catalogues des prestations du GRD.

Notre service Relation Clients est également en appui en cas de questions de membres liées à leur contrat antérieur au marché.

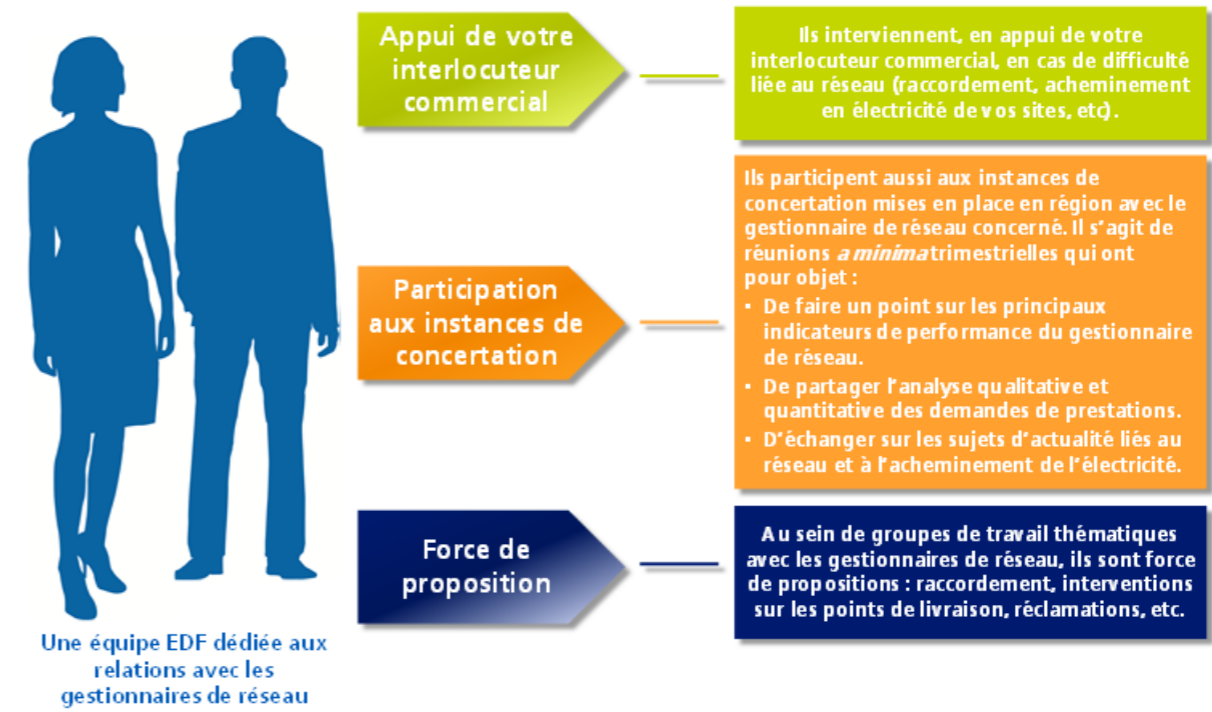
Une équipe Projet dédiée aux opérations de la bascule



L'équipe Relations avec les Opérateurs de Réseau (ROR)

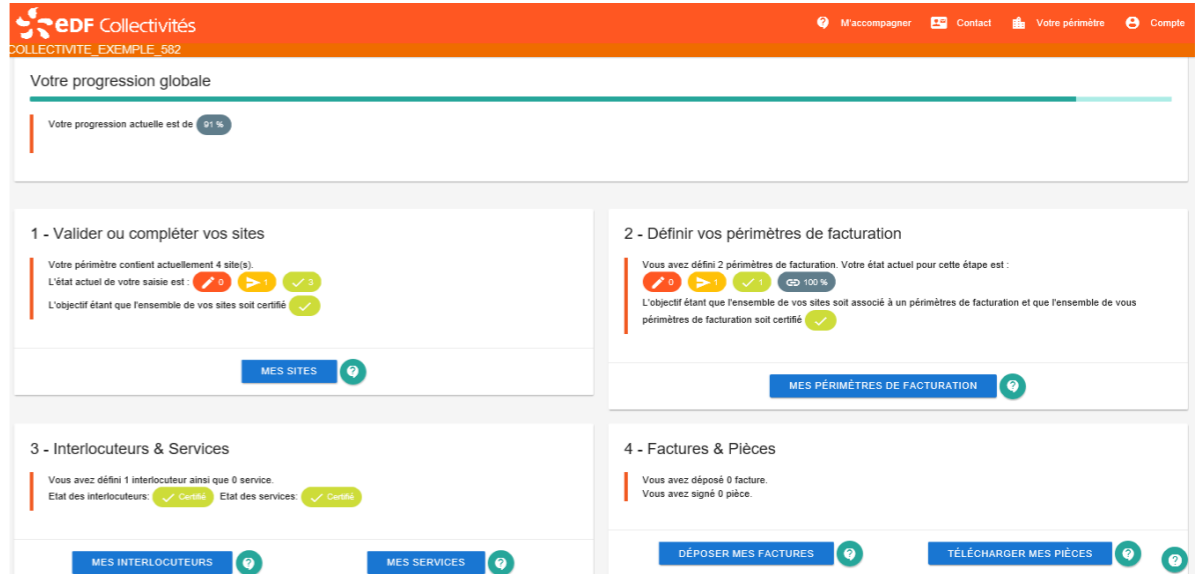
Pour servir au mieux ses clients, EDF a mis en place au niveau national et dans les différentes régions, une équipe dédiée aux Relations avec les Opérateurs de Réseau (équipes ROR EDF).

Ces experts ont pour mission d'assurer l'interface avec les gestionnaires de réseau pour toute question s'y rapportant :



Suivi de l'avancement par chaque membre

- Sur cette plateforme, chaque membre du groupement peut :
- Suivre sa progression globale et sa progression sur chacune des étapes de qualification et de certification des données.
 - Bénéficier d'une aide en ligne grâce au lien « M'accompagner » dans le bandeau supérieur.
 - De plus, EDF fait le choix de mettre à disposition une cellule support dédiée aux membres pour l'accompagnement pour la validation du fichier périmètre.





Vue détaillée par membre.

Présentation de la (des) méthode(s) et des différentes phases de relance des membres :

Phases de relance des Membres La gestion des relances est centralisée sur la plateforme et suivie par la cellule support dédiée, conformément aux délais indiqués à l'article 15 de votre CCP.
Les relances sont effectuées par mail.

1.3. Le processus d'information du coordonnateur et des membres pilotes

Présentation de la méthodologie du processus d'information du comité de pilotage préalablement à la phase de bascule (validation méthodologique, des périmètres, du contenu des échanges, planning, modalités d'échange avec les membres pilotes) :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Préalablement à la phase de bascule, à la notification des marchés subséquents, Boris KESSLER se met en relation avec les membres pilotes afin d'organiser la réunion de démarrage du marché dans les locaux du Coordonnateur. L'ordre du jour sera consacré à :

- Calendrier et organisation des opérations
- Présentation de la méthodologie de bascule
- Présentation des fichiers périmètres par Coordonnateur
- Présentation des modalités d'échange avec le Coordonnateur
- Présentation de la plateforme de validation des périmètres des membres

À l'issue de cette réunion, les modalités seront validées par les membres pilotes du groupement et EDF. Des réunions d'étape pourront être convenues en Visio conférence ou au siège du coordonnateur.

Présentation des moyens mis en œuvre par le candidat dans le cadre de la démarche de qualité souhaité par le comité de pilotage (article 15 du CCP) :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

L'équipe Projet dédiée au groupement d'achat des membres du SIEIL garantit et sécurise la gestion de la bascule et la mise en œuvre du marché conformément à l'art. 15 de votre CCP.

Préalablement à tout rapprochement avec les membres

Boris KESSLER organisera une réunion de démarrage du Marché avec le Comité de Pilotage, dont Il définira auparavant les modalités pratiques d'organisation avec le Coordonnateur et les membres pilotes.

- Lors de cette réunion :
- Il proposera le contenu des échanges répertoriés ci-dessus,
 - Il transmettra à chaque membre pilote, pour validation, le fichier périmètre des membres qui lui sont rattachés,
 - une fois validés par le Comité de Pilotage, ils seront ensuite injectés sur la plateforme pour validation et compléments d'information par les membres,
 - Il proposera des dates pour les réunions de lancement par département,
 - le calendrier de mise en place de la plateforme et des relances prévues auprès des membres n'ayant pas encore effectué la validation sera définie,
 - les modalités d'information et d'échange avec le coordonnateur et les membres pilotes seront revalidées également.

Au cours du processus de bascule

Conformément à la démarche qualité mise en place par le comité de pilotage, Boris KESSLER informera à minima hebdomadairement celui-ci sur l'avancée :

- De la validation des membres sur la plateforme en précisant le taux de complétude
- De l'état d'avancement des opérations de bascule à l'opérateur de réseau
- Du nombre de rejets du GRD par motifs de rejets
- D'éventuels points de blocage avec les membres et/ou le GRD

Le coordonnateur dispose d'un suivi dynamique en consultation de la plateforme. (cf descriptif ci-après)
Ces informations seront transmises via le fichier périmètre des sites précisant leur rattachement au membre concerné et sa référence de membre propre au groupement.

Présentation de la méthodologie d'information du comité de pilotage au cours de la phase de bascule (format et fréquence d'échange, format et contenu des éléments remis par le titulaire...)

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Entre la notification du marché et le début d'exécution des prestations, EDF informera hebdomadairement le coordonnateur du groupement sur l'avancée des opérations de bascule.

- Envoi des fichiers de validation de périmètre aux membres ;
- Pilotage des retours de fichiers ;
- Transmission des demandes de bascule à l'opérateur de réseau ;
- Traitement des demandes par l'opérateur de réseau.

Boris KESSLER aura la charge de la définition du périmètre et de la relation avec le Coordonnateur durant toute la période de la bascule. Elle assure le lien entre le Coordonnateur du groupement du SIEIL et les équipes internes.

Une attention particulière sera accordée aux points de livraison pour lesquels la date de rattachement au marché est postérieure au 01/01/2023, afin d'assurer la validité des échéances.

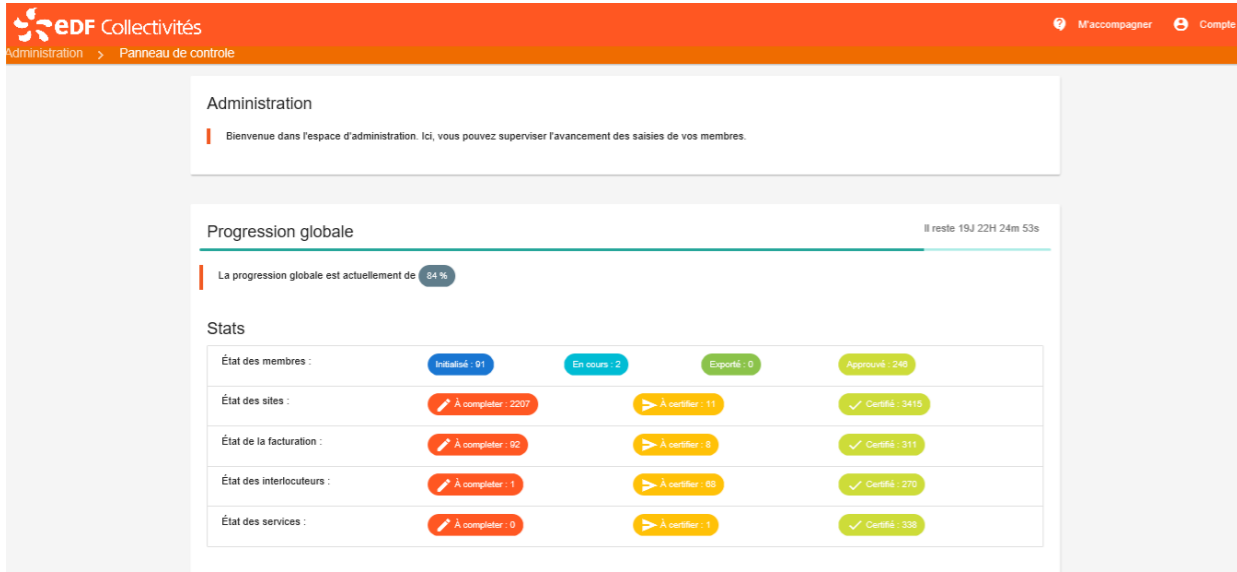
Les informations seront généralement transmises par mail au coordonnateur mais pourront également faire l'objet d'échanges lors de réunions téléphoniques, Visio ou physiques à la demande du coordonnateur et en fonction des besoins.



Suivi de l'avancement par le Coordonnateur sur la plateforme

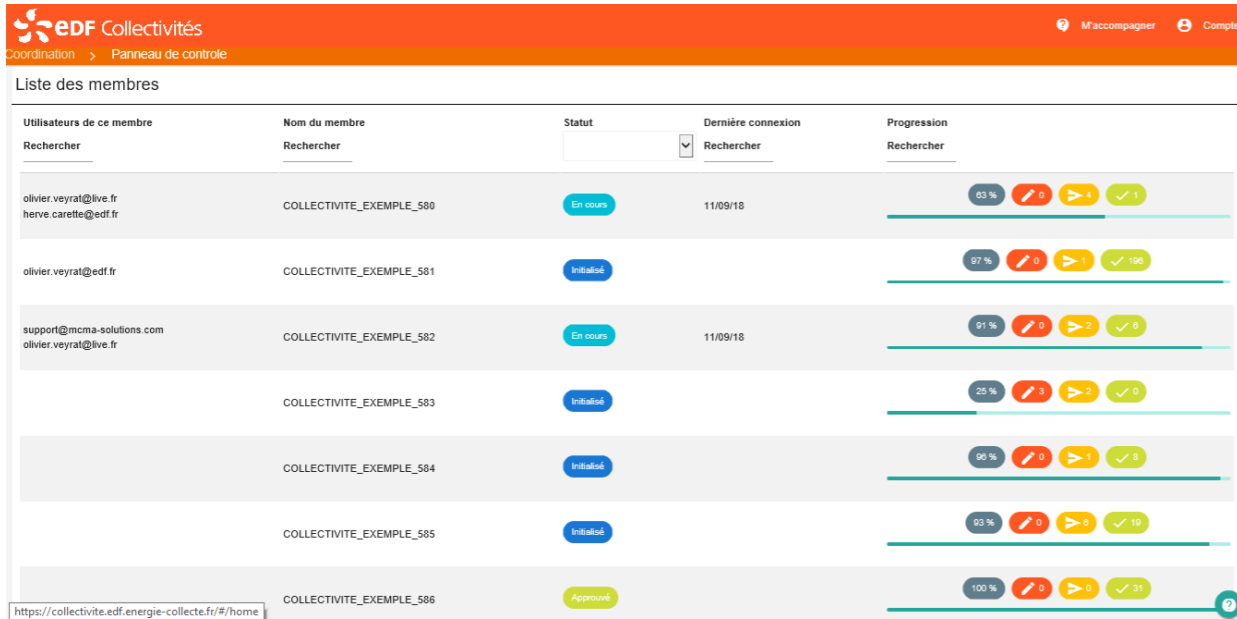
Le **Coordonnateur du groupement** dispose également :

- D'un **suivi global** de la qualification et de la certification des informations :



Vue globale

- D'un **suivi par membre** avec les connexions étape par étape de chacun :



Vue détaillée par membre

Au terme de la phase de bascule, **Boris KESSLER** transmettra par mail **au coordonnateur** le fichier d'export du périmètre du marché sous forme de fichier Excel.

Ce tableau fera apparaître pour chaque membre pilote, les membres et leur référence propre au groupement ainsi que les points de livraison validés. Toutes les informations associées aux points de livraisons, aux informations contractuelles, aux modalités de paiement et de facturation y figureront.

2. Gestion des données de consommation et de facturation

2.1. L'espace client

Le candidat propose un accès provisoire permettant d'apprécier l'ergonomie et la fluidité de l'espace client proposé ou, à défaut, joindre des documents de présentation de l'espace client (copies d'écran par exemple) :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

À compter de la remise de l'offre et jusqu'à la notification des marchés subséquents, nous mettrons à disposition des droits simplement pour le coordonnateur sur un interlocuteur donné afin de pouvoir naviguer et faire tous les tests souhaités. (cf modalités d'accès à l'espace client dans rubrique ci-après)

Présentation des fonctionnalités de l'espace client

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Vous disposez d'un **espace client sécurisé** sur EDF Collectivités, accessible 24h/24, 7j/7, pour gérer vos contrats d'énergie. Vous bénéficiez d'un module de recherche multi critères qui permet d'affiner la recherche de vos :

- Factures** : pour visualiser et télécharger vos factures, consulter votre situation de compte et télécharger au format PDF votre bilan annuel.
- Sites** : pour visualiser vos consommations et vos données contractuelles site par site.
- Demandes** : pour créer et suivre chacune de vos demandes liées à un compte de facturation ou à un site.
- Contacts Service Relation Client**

Un espace client sécurisé

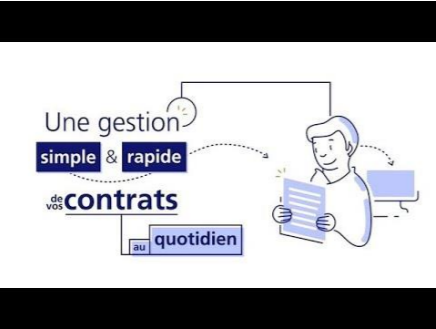
Vous pouvez **accéder en toute sécurité et à tout moment** à votre espace client sur le site internet <https://www.edf.fr/collectivites>. C'est une véritable plateforme informatique d'échanges et de modifications en ligne de vos données personnelles.

Présentation de la méthodologie d'information du coordonnateur au terme de la phase de bascule (envoi du fichier périmètre validé intégrant l'identification de chaque membre pilote ainsi que la référence de chaque membre propre au groupement) :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP



Espace Client



Contrôler simplement votre contrat

Découvrez en quelques instants les bénéfices de l'espace client en ligne d'EDF Collectivités : <https://www.edf.fr/collectivites/gestion-et-factures/votre-espace-client#decouvrez-l-espace-client-en-video>

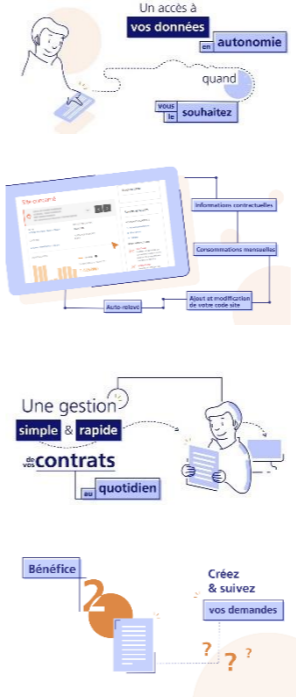
Habiller vos collaborateurs

EDF s'engage à habiller **tous les interlocuteurs** que vous désignez, avec un mot de passe et un identifiant personnalisé. Le profil d'accès déterminé par vos soins vous permet de limiter les fonctionnalités qui leur sont disponibles.

À la création de votre espace, vous fournissez une adresse électronique valide qui devient ensuite automatiquement votre identifiant de connexion.

Bienvenue sur votre espace Client

Fenêtre de connexion



Les fonctionnalités de votre espace client

- Retrouver et visualiser les caractéristiques contractuelles de vos sites :
 - contrat, puissance souscrite, date, échéance, etc.
- Réaliser des échanges interactifs avec notre service client :
 - Accès aux contacts de vos interlocuteurs dédiés : un bloc contact et FAQ est présent sur toutes les pages de votre espace.
 - Accès aux services souscrits et non souscrits.
- Créer et suivre ses demandes :
 - Modifications des données et/ou de puissances souscrites.
 - Mises en service, résiliation point de livraison et branchements provisoires.
 - Autres demandes.
- Modifier directement vos données personnelles : adresse mail, numéro de téléphone.
- Pour vos collaborateurs, vous avez la possibilité de demander :
 - L'ouverture d'un accès à l'espace client edfcollectivités.fr.
 - L'habilitation au service di@lege.
- Télécharger au format PDF le feuillet de gestion annuel : synthèse exhaustive de vos consommations et de vos facturations pour l'année civile écoulée. Ce document présente également ces informations pour chacun des sites de votre périmètre.
- Obtenir des conseils et informations personnalisées.
- Télécharger les factures en masse ou individuellement, l'historique des consommations et des index.



SÉLECTIONNEZ UNE COLLECTIVITÉ
AFIN D'ACCÉDER À VOTRE ESPACE

Recherche rapide par nom ou code postal

210 collectivités



Choix de la collectivité / du membre si multi comptes



Coordonnées de vos interlocuteurs et FAQ





L'utilisateur peut-il visualiser l'historique de données de consommation et de facturation sous la forme de restitutions graphiques au pas mensuel ?

☒ OUI ☐ NON

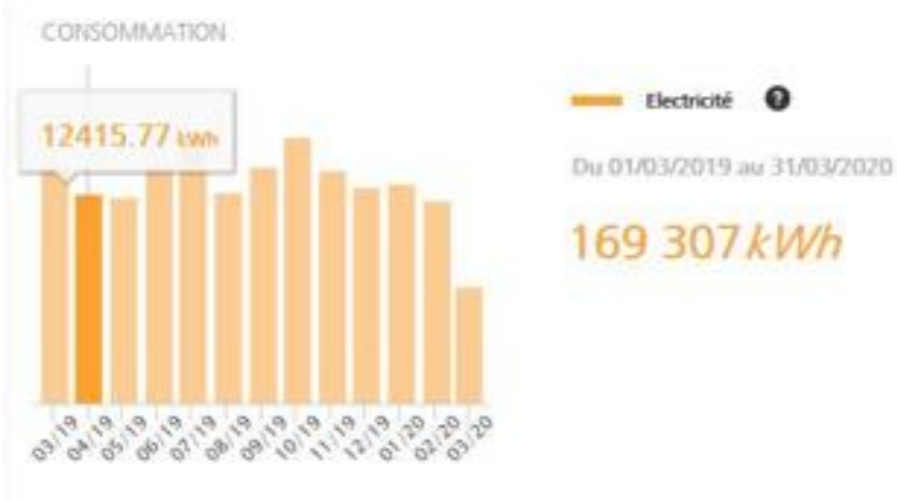
Si OUI présenter les restitutions graphiques proposées :

Notre service internet di@lege

Le service Internet di@lege permet de **consulter et d'analyser vos données de consommation et de facturation à chaque instant.**

Un outil personnalisable en fonction de vos besoins

Cet outil vous **permet d'alimenter vos bilans annuels et votre budget prévisionnel.**



Analyse des données de consommation et de dépenses

Historique des dépenses mensuelles en mode graphique

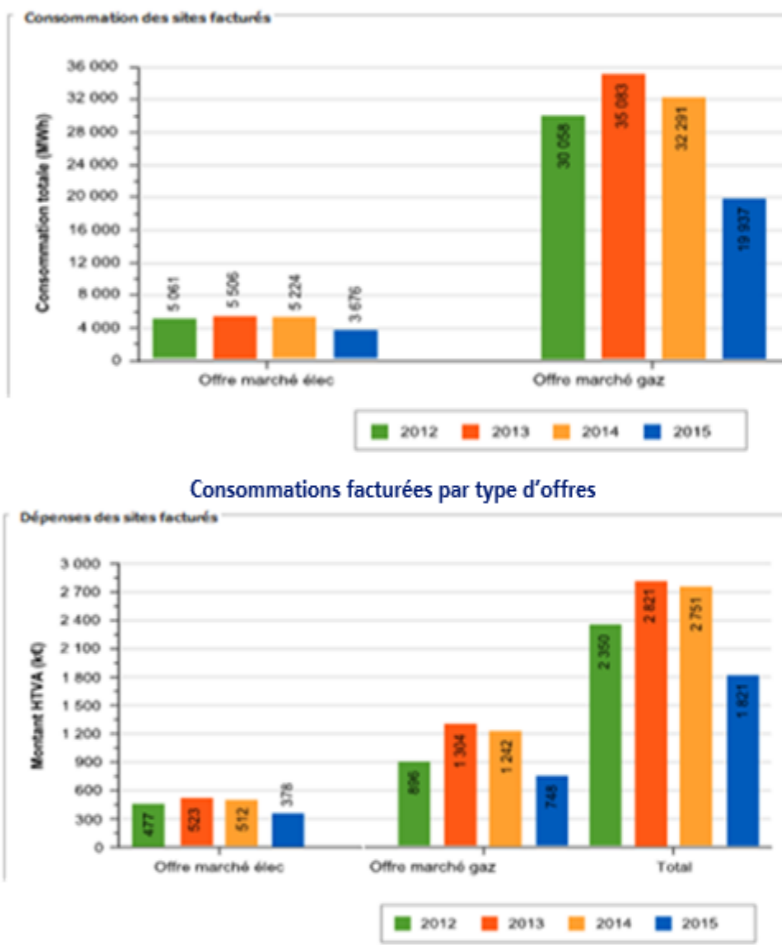
Les histogrammes des consommations facturées et des dépenses

Les histogrammes permettent de visualiser l'évolution de la consommation sur les 3 années précédentes en plus de l'année en cours * par type d'offres de marché.

Il est possible de visualiser l'ensemble des années ou sur l'année souhaitée.

Vos sites Éclairage Public sont restitués de façon distincte de vos bâtiments.

**Sous réserve de l'autorisation d'utilisation de vos données clients*



Détail d'un site dans Di@lege

L'onglet « Synthèses Historiques » restitue les données relatives à vos factures émises sur l'année sélectionnée, avec un détail mensuel.

L'onglet « Synthèses Historiques » restitue les données relatives à vos factures émises sur l'année sélectionnée, avec un détail mensuel

Sélectionnez l'année ainsi que le mode de visualisation choisi par date de facturation ou de consommation, ici le mode de visualisation choisi est par date de consommation

Fermeture de la fenêtre et retour à l'écran précédent

La visualisation en date de consommation vous permet d'afficher l'ensemble de vos données de consommations: énergie grise, énergie verte et énergie réactive. Les informations sont ventilées au prorata temporis de la période de consommation.

Informations ContractuellesConsommationFacturationSynthèses HistoriquesIndexHistoriqueAlertes

Vous avez sélectionné l'accès à votre synthèse historique par date de consommation. Les données affichées sont les consommations facturées.

Exemple :
Votre facture a été émise le 25 octobre 2014 qui comprend une période de consommation du 19 septembre au 20 octobre pour une consommation facturée de :
• Septembre 2014 : 1000 kWh
• Octobre 2014 : 2000 kWh

Date de Facturation

Date de Consommation

Année: 2015

OK

Synthèses Historiques du site "GROUPEFRANCE boutique Paris 14" pour l'année 2015

Mois de consommation	Conso. Totale (kWh)	Energie renouvelable (kWh)	Réactif (kVArh)
Janvier	3 455		
Février	3 719		
Mars	2 471		
Avril	1 359		
Mai	1 180		
Juin	2 412		
Total	14 596		

Détail d'un site : synthèses historiques par date de consommation

Présentation des modalités de mise à disposition (consultation et téléchargement) de l'historique des factures et de leurs annexes :

Depuis l'espace client

L'onglet **Compte de facturation** de l'espace client contient toutes les données liées à vos factures et consommations. En toute liberté et à tout moment vous pouvez :

- Rechercher vos factures par références et adresse du site.
- Accéder à la **liste de tous les comptes de facturation**.
- Accéder aux **détails** des comptes de facturation.
- Modifier votre **adresse de facturation**
- Visualiser la **situation** d'un compte.
- Télécharger vos factures en masse ou individuellement** et en disposant d'un historique de 36 mois, plus l'année en cours.
- Faire une demande** liée au compte de facturation.
- Accéder au **bilan annuel** via l'historique des factures.

Facture

COMMUNE DE

Compte commercial n°

Compte de facturation n°

ADRESSE

PAIEMENT

Virement sans Mandatement

Modifier l'adresse

SOLDE DU COMPTE ET FACTURE

SOLDE

2 135,91 €

Evénements comptables

FACTURE N°

émise le 26/03/2020 à payer avant le 14/04/2020

Vous pouvez effectuer une demande pour ce compte

Faire une demande

Total TTC

138,85 €

Electricité (HT)

36,82 €

Taxes et contributions (hors TVA)

33,36 €

Autres (HT)

43,64 €

TVA

25,03 €

Historique des factures

Télécharger la facture

Accéder aux détails des comptes de facturation

6 comptes de facturation trouvés

Raison sociale	Adresse du compte de facturation	Compte commercial	Compte de facturation	Solde	Moyen de paiement	Alertes
COMMUNE DE XXXXXXXXX	N° Rue XXXXX Code Postal VILLE	1-4652-3975 5077507432	658,01 € Virement sans Mandatement		Détails du compte > Historique des factures >	
C.C.A.S XXXXXXXXX	N° Rue XXXXX Code Postal VILLE	1-4652-3977 6552994662	44,43 € Virement avec Mandatement		Détails du compte > Historique des factures >	
Mairie DE XXXXXXXXX	N° Rue XXXXX Code Postal VILLE	1-C00954 6755602210	71,68 € Virement avec Mandatement		Détails du compte > Historique des factures >	
COMMUNE DE XXXXXXXXX	N° Rue XXXXX Code Postal VILLE	1-19ACDB 2152475756	0 € Virement sans Mandatement		Historique des factures >	
XXXXXXXXXXXXXX	N° Rue XXXXX Code Postal VILLE	1-40FO-3046 9215983353	0 € Prélèvement		Historique des factures >	
COMMUNE DE XXXXXXXXX	N° Rue XXXXX Code Postal VILLE	1-594622 6634492072	0 € Virement sans Mandatement		Historique des factures >	

Accéder à la liste de tous les comptes de facturation

REVENIR A LA RECHERCHE

Modifier l'adresse de facturation

COMMUNE DE

Compte commercial n°

Compte de facturation n°

ADRESSE DE FACTURATION

Nom

COGNOM DE

Adresse (ou TSA)

Complément adresse

Code postal

Boîte postale

Ville

Services et options

SuiviComso

Maîtrisez et optimisez vos consommations grâce à nos courbes de charge mises à jour chaque semaine.

d@ge

Consultez et analysez vos consommations et vos dépenses énergétiques.

AnalyseComso

Analysez et anticipez vos consommations grâce à vos courbes de charge mises à jour quotidiennement.

Précédent

Valider

Modifier l'adresse de facturation

REVENIR A LA RECHERCHE

Situation de votre compte

COMMUNE DE

Compte commercial n°

Compte de facturation n°

EVÉNEMENTS COMPTABLES

Date	Type d'événement	Montant TTC	Solde TTC
27/03/2020	Facture	138,85 €	2 135,91 €
26/02/2020	Facture	1 477,90 €	1 997,06 €
26/09/2019	Facture	45,47 €	519,16 €
26/09/2019	Paiement	-2 497,20 €	519,16 €
26/08/2019	Facture	2 497,20 €	2 970,89 €
26/04/2019	Facture	44,61 €	473,69 €
23/04/2019	Paiement	-561,71 €	429,08 €
26/02/2019	Facture	561,71 €	990,79 €
30/10/2018	Paiement	-1 359,56 €	429,08 €
26/10/2018	Facture	11,16 €	1 788,64 €
26/09/2018	Solde avant opération		1 777,48 €

Afficher plus d'opérations

Exporter

Consulter et exporter la situation du compte

	A	B	C	D
1	Date	Type d'événement	Montant TTC	Solde TTC
2	27/03/2020	Facture	138,85	2 135,91
3	26/02/2020	Facture	1 477,90	1 997,06
4	26/09/2019	Facture	45,47	519,16
5	26/09/2019	Paiement	-2 497,20	519,16
6	26/08/2019	Facture	2 497,20	2 970,89
7	26/04/2019	Facture	44,61	473,69
8	23/04/2019	Paiement	-561,71	429,08
9	26/02/2019	Facture	561,71	990,79
10	30/10/2018	Paiement	-1 359,56	429,08
11	26/10/2018	Facture	11,16	1 788,64
12	26/09/2018	Solde avant opération		1 777,48
13				

Export situation de compte

1 / Choisissez le type d'export souhaité:

- Synthèse sur la période
- Détail par facture

2 / Sélectionnez une personnalisation

3 / Choisissez une période

4 / Cliquez pour lancer le nouvel export

Statut

Suivez le statut de votre export en rafraichissant votre page

2.2. Système d'alertes de dépassement de consommation

<p>Système d’alertes de dépassement de consommation</p>	
	<p><i>Le candidat présente le système d’alerte de dépassement de consommation. Le candidat précise si les seuils d’alerte sont paramétrables par les membres :</i></p> <p><i>Notre prestation répond aux exigences de votre CCP</i></p>

Le service Internet di@lege permet de **définir des alertes de dérive de consommation et de dépassements de puissance.**

di@lege vous apporte les éléments suivants :

- Le seuil de dérive de consommation est fixé par défaut est 10% est entièrement paramétrable.
- Vous disposez du même service en cas de dépassements de puissance.
- Alerte sur l'énergie réactive.

La possibilité d'exporter vos données et de paramétrer la fréquence d'envoi de cet export.

di@lege

Tableau de bord
Mes sites
Exporter tous mes sites
Mes collaborateurs
Mes alertes

Retrouvez l'ensemble de vos alertes sur une année

- Un historique de un an vous est proposé par défaut, vous pouvez modifier la période de restitution (la réduire ou l'augmenter)
- Vous pouvez aussi filtrer les résultats par type d'alerte
- Accédez au détail de l'alerte depuis l'onglet "alerte" du détail du site, en cliquant sur le bouton
- Accédez à l'écran de surveillance du site en cliquant sur le bouton

Recherche dans mes alertes

Type d'alerte: Tous les types d'alertes

Date de début: 12/12/2015
Date de fin: 12/01/2016

Vous n'avez pas d'alerte générée.

Alertes

Des alertes par mail pour des sites sous surveillance

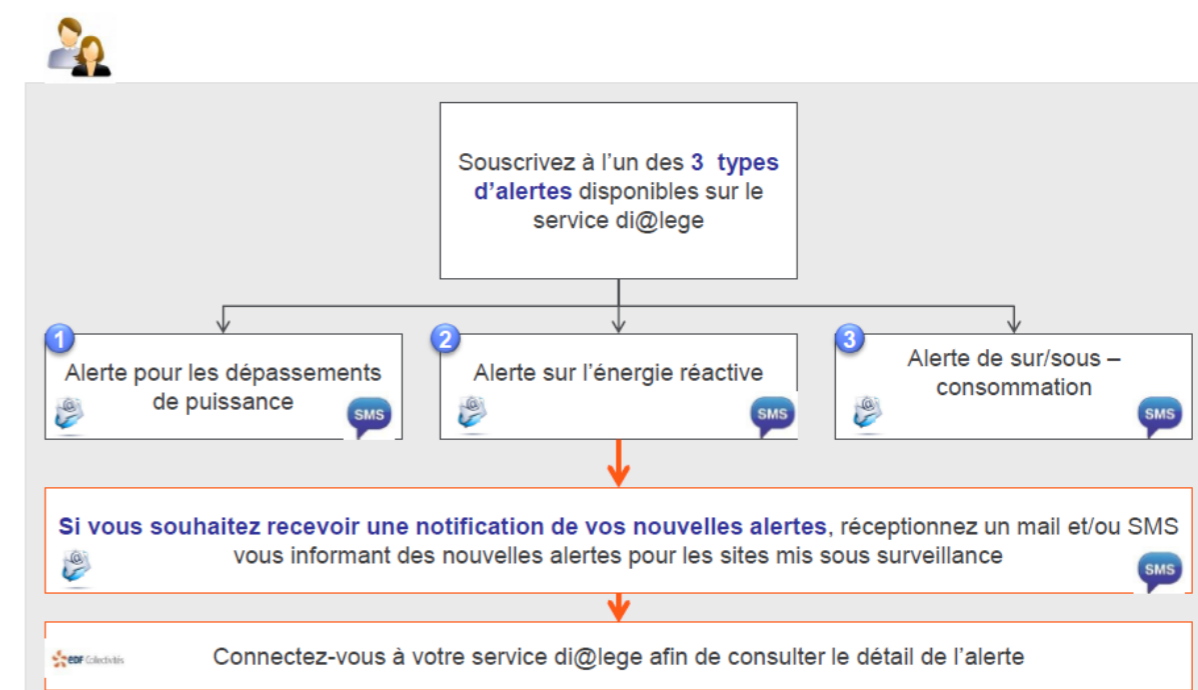
Des alertes en cas de dérive de consommation et dépassements de puissances:

- Un envoi automatique par courriel vous avertit d'une dérive de consommation facturée sur une période déterminée par rapport à la consommation de l'année précédente sur la même période
- Le seuil de dépassement fixé par défaut est de 10% mais vous pouvez le paramétrer selon vos souhaits et à tout moment
- Vous disposez du même service d'alerte en cas de dépassements de puissance. Le seuil de dépassement exprimé en euros est fixé par défaut. Vous pouvez également le paramétrer.

Paramétrez vos alertes

- Mode d'emploi
- Paramétrez des alertes pour les sites de votre choix
- Choisissez de recevoir des notifications hebdomadaires par email et/ou SMS
- Visualisez immédiatement vos nouvelles alertes depuis la page d'accueil du Suivi internet des consommations
- Retrouvez le détail de vos alertes depuis le nouvel onglet alerte ou depuis le suivi unitaire de vos sites

SOUSCRIPTION AUX ALERTES: MODE D'EMPLOI



ALERTES SUR UN GROUPE DE SITES: PARAMÉTRAGE DES SEUILS DES ALERTES

Surveillance des alertes d'un groupe

Souscription
Notification

Surveillance Groupe - Onglet Souscription -

Gestion des alertes du groupe elec + gaz

Type d'alerte	Surveillance	Niveau de surveillance			Seuil	Désinscription
Sur-consommation	<input type="checkbox"/>	Peu sensible +15%	Sensible +10%	Très sensible +5%	<input type="text"/> %	<input type="checkbox"/>
Sous-consommation	<input type="checkbox"/>	Peu sensible -15%	Sensible -10%	Très sensible -5%	<input type="text"/> %	<input type="checkbox"/>
Dépassement	<input type="checkbox"/>				<input type="text"/> €	<input type="checkbox"/>
Réactif	<input type="checkbox"/>				300 €	<input type="checkbox"/>

Vous pouvez paramétrer le seuil de vos alertes, ce seuil va s'appliquer sur tous les sites du groupe. Si un site du groupe bénéficiait déjà d'une alerte son seuil sera remplacé par le nouveau.

Vous pouvez sélectionner le type d'alerte à appliquer sur les sites du groupe. Cependant, si le groupe est multi-offre (Bleu, jaune, vert par exemple), les alertes seront souscrites uniquement sur les sites éligibles (exemple pas d'alerte de dépassement sur les bleus).

Vous avez la possibilité de vous désinscrire sur toutes les alertes de tous les sites du groupe.

ALERTES SUR UN SITE: CHOIX DU PÉRIMÈTRE

- Choisissez les sites que vous souhaitez mettre sous surveillance

Depuis la rubrique « mes Sites », sélectionnez les sites que vous souhaitez mettre sous surveillance et cliquez sur « gérer alertes sites »

ALERTES SUR UN SITE: PARAMÉTRAGE DES TYPES D'ALERTES

□ Alertes de sur consommation

- Les alertes de sur consommation vous permettent de repérer les sites pour lesquels la consommation de l'année N est supérieure à celle de l'année N-1, sur une période identique
- Définissez le seuil à partir duquel l'alerte se déclenche en choisissant parmi ceux proposés ou en définissant le seuil de votre choix

Choisissez parmi les seuils proposés ou définissez votre propre seuil de sur consommation en % entre 5 et 15%

□ Alertes de sous consommation

- Les alertes de sous consommation vous permettent de repérer les sites pour lesquels la consommation de l'année N est inférieure à celle de l'année N-1, sur une période identique.
- Définissez le seuil à partir duquel l'alerte se déclenche en choisissant parmi ceux proposés ou en définissant le seuil de votre choix.

Choisissez parmi les seuils proposés ou définissez votre propre seuil de consommation entre -5% et -15%

ALERTES SUR UN SITE: PARAMÉTRAGE DES TYPES D'ALERTES

□ Alertes de dépassements de puissance

- Les alertes de dépassements de puissance vous permettent de repérer les sites pour lesquels le montant du dépassement est supérieur au seuil choisi.
- Définissez le seuil à partir duquel l'alerte se déclenche.
- /!\ l'alerte ne peut être souscrite que pour vos sites susceptibles de faire l'objet d'un dépassement de puissance.

Le seuil de 300 euros proposé n'est pas modifiable

□ Alertes sur énergie réactive

- Les alertes sur énergie réactive vous permettent de repérer les sites pour lesquels le coût de l'énergie réactive est supérieur à celui défini par le seuil
- Le seuil de 300€ proposé n'est pas modifiable
- /!\ l'alerte ne peut être souscrite que pour vos sites concernés par l'énergie réactive

Le seuil de 300 euros proposé n'est pas modifiable

ALERTES SUR UN SITE: CHOIX DU MODE DE NOTIFICATION

- Si vous le souhaitez, recevez une notification vous informant de manière hebdomadaire des nouvelles alertes consultables sur votre Suivi internet des consommations
- Choisissez de recevoir une notification par email et/ou SMS

Choisissez parmi les seuils proposés ou définissez votre propre seuil de consommation entre -5% et -15%

RETROUVEZ VOS ALERTES DEPUIS LA PAGE D'ACCUEIL

- ❑ Visualisez immédiatement les nouvelles alertes émises depuis la page d'accueil
- ❑ Accédez au détail de ces alertes en cliquant sur le lien correspondant

Vous disposez d'une vision globale de votre consommation énergétique pour contrôler vos dépenses :

- 3 ans d'historique de facturation, avec des mises à jour après chaque émission de facture
- Vous disposez d'un tableau de bord concis avec une restitution de vos informations sur une seule page
- Vos données contractuelles et de facturation pour chacun des sites et pour chacun des groupes prédéfinis proposés
- La possibilité de créer des groupes adaptés à vos besoins et spécificités
- La signalisation des dépassements de puissance et du réactif facturé

Vous analysez et comparez vos données et optimisez votre budget énergie :

- Des outils d'analyses et de comparaison avec ceux des sites, des groupes et des périodes
- La possibilité d'exporter les données directement en Excel

Vous et vos collaborateurs accédez à vos données 24h/24h, 7j/7 :

- Un accès sécurisé avec identifiant personnel et mot passe via votre espace client EDF Collectivités
- La possibilité d'habiller vos collaborateurs

Consultez le [guide détaillé d'utilisation](#) ?

Pour toute autre question concernant l'utilisation de votre service, vous pouvez contacter directement par mail notre assistance spécialisée à l'adresse assistance-dialege-internet@edf.fr

Tableaux récapitulatifs des alertes
Sur les 30 derniers jours, vous avez :

- 1 alerte(s) de consommation d'énergie réactive
- 5 alerte(s) de sous-consommation
- 6 alerte(s) de dépassement

Un nouvel encart sur le Tableau de bord vous présente les nouvelles alertes éventuelles émises sur les 30 derniers jours
Les alertes sont classées par types :

- alertes d'énergie réactive
- alertes de sous-consommation ou sur consommation
- alertes de dépassement

Accédez au détail des alertes en cliquant sur les liens

ACCÉDEZ AU DÉTAIL DE VOS ALERTES – ONGLET « MES ALERTES »

- ❑ Visualisez le détail de chacune de vos alertes depuis le nouvel onglet « Mes alertes »
- ❑ L'ensemble des informations concernant l'alerte sont détaillées (facture correspondante, date, type d'alerte, etc...)
- ❑ Vous pouvez modifier la période de restitution de alertes pour afficher notamment un historique plus important.

Recherche dans mes alertes

Type d'alerte:

Date de début: ou:

Nom du site	Commune	Type tarif	N° facture	Date facture	Type alerte	Seuil	Détail alerte
Site 1			22201109	07/02/13	Energie Réactive	+1 500€	Sur la facture 2220110...

Page 1 sur 1

Exports des données

Type d'alerte

ACCÉDEZ AU DÉTAIL DE VOS ALERTES – DÉTAIL SITE

- ❑ Depuis le détail d'un site, retrouvez vos alertes dans le nouvel onglet « Alertes »
- ❑ L'ensemble des informations relatives aux alertes paramétrés pour un site sont disponibles (détail des alertes pour le site et détail des surveillances et notification choisies)
- ❑ Exportez le détail des alertes avec l'export Excel mis à votre disposition

Détails d'un site

Informations Générales

Nom: RAE/RAG:

Adresse: Matrioile Compteur:

Nom de l'offre: Code site:

Informations Contractuelles | Consommation | Facturation | Synthèses Historiques | **Alertes**

Paramètres de surveillance

Type d'alerte	Surveillance	Seuil
Dépassement		+500€
Sur-consommation		+10%
Sous-consommation		-10%
Réactif		+300€

Notifications des alertes

☐ Email

☐ SMS

Alertes générées pour ce site

Type d'alerte:

Date de début: ou:

Exports des données

Guide d'utilisation et
assistance

Un [guide détaillé d'utilisation](#) est disponible dans le tableau de bord de votre outil di@lege. Une [assistance on line](#) est également disponible.

Consultez le [guide détaillé d'utilisation](#) ?

Pour toute autre question concernant l'utilisation de votre service, vous pouvez contacter directement par mail notre assistance spécialisée à l'adresse assistance-dialege-internet@edf.fr

2.3. Les courbes de charge des points de livraison télérelèves

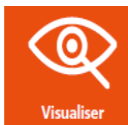
Les courbes de charge des points de livraison télérelèves

Le candidat présente les modalités de mise à disposition des membres des courbes de charge des points de livraison télérelèves

Notre service Suivi Conso permet aux membres d'accéder à la courbe de charge de leurs points de livraison télérelèves.

Le service SuiviConso

Avec le service SuiviConso vous suivez et comparez vos courbes de charge : active, prévisionnelle, réactive



Vous suivez et comparez vos courbes de charge : active, prévisionnelle, réactive.

Vous consultez l'historique de vos données (jusqu'à 3 ans¹).



Vous exportez vos données, tableaux de bord ou synthèses : mensuelles, annuelles, ou personnalisées.



Vous habilitiez vos collaborateurs au service SuiviConso sur des périmètres définis.
Vous mettez à disposition vos données brutes et documents de synthèse.
Vous êtes averti des anomalies et des dérives de consommation.

Un service adapté à vos besoins

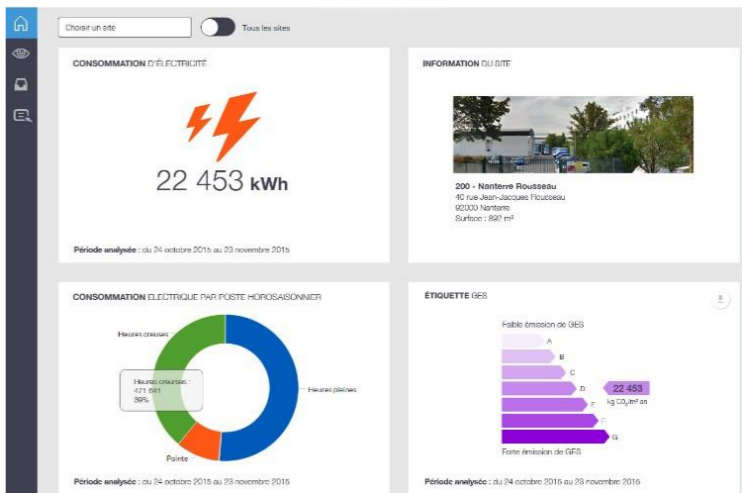


Un service adapté à vos besoins : vous accédez à vos courbes de charges et de consommations d'électricité :

- relève hebdomadaire,
- sur les courbes au pas 10 minutes.



¹ Sous réserve de nous adresser une autorisation d'utilisation de vos données.



Vous visualisez



Visualisation

- Des courbes de charge au pas 10 minutes et mises à jour hebdomadaire
- Comparaison de plusieurs sites
- Puissances active, réactive et prévisionnelle
- Historique de données allant jusqu'à 3 ans

Vous analysez



Analyse

- Estimation des dépenses à partir des consommations
- Génération de rapports mensuels ou annuels
- Tableau de bord personnalisable ('widgets')

Vous exportez vos données



Exports de données

- Extraction csv des données, des tableaux de bord et des rapports

Vous êtes alerté



Alertes

- Sur/sous consommation
- Dépassement de capacité
- Par mail

Vous gérez vos habilitations



Habilitation

- Habilitation des collaborateurs
- Choix du profil d'habilitation (administrateur ou standard)

Prix du service

Le prix du service SuiviConso est en option.

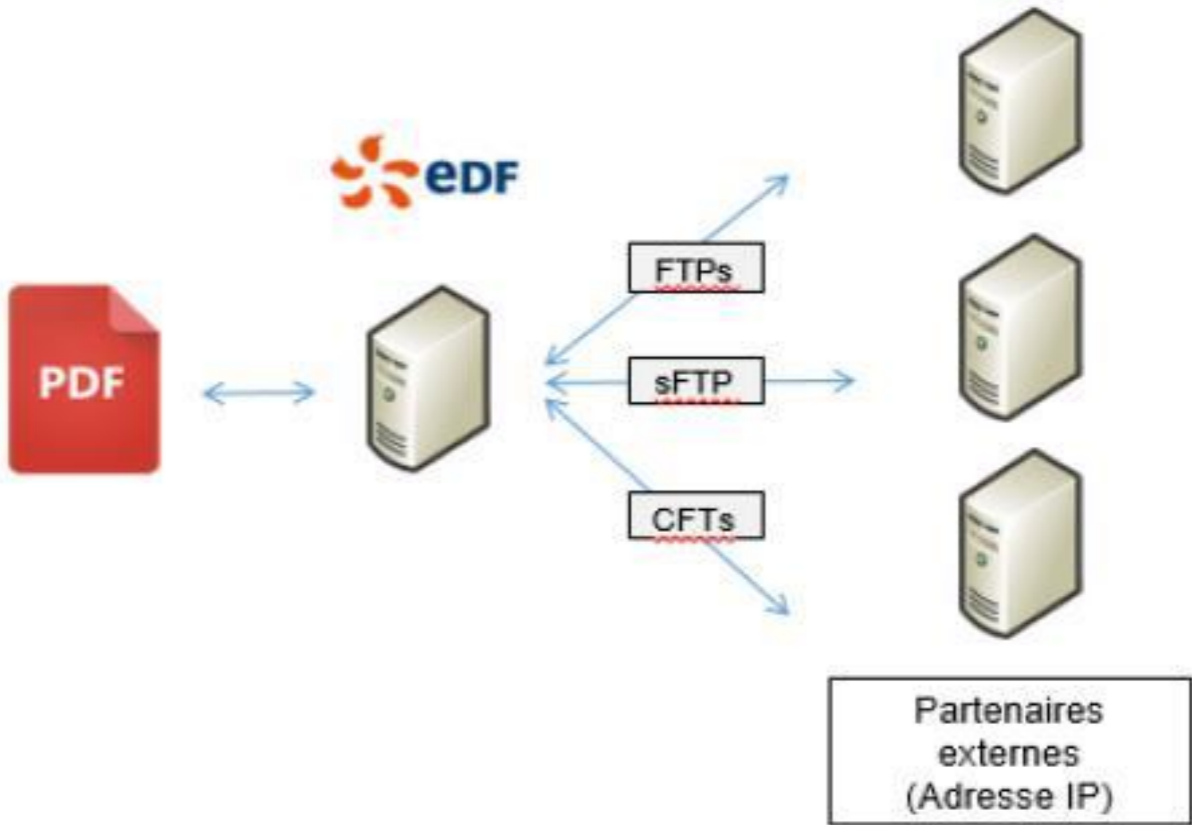
2.4. Alimentation du système d'information du coordonnateur

En application des dispositions de l'article 21.3 du CCP, le candidat précisera ci-contre le mode de mise à disposition de chaque facture qu'il propose :	
	<div><input type="checkbox"/> 1. L'API</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> 2. Le serveur FTP</div> <div><input type="checkbox"/> 3. L'espace client</div>
Si vous n'êtes pas en mesure de proposer la solution 1 (API), vous engagez vous à mettre en place une solution d'un rang supérieur ?	<div><input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</div>
	Si OUI, quelle solution proposez-vous ?
	<div><input type="checkbox"/> 1. L'API</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> 2. Le serveur FTP</div>
	Indiquez l'échéance à laquelle cette solution sera opérationnelle :
	01/01/2023

EDF est en mesure de mettre à disposition sur **un serveur FTP vos factures PDF**.
Les factures PDF seront déposées directement sur le serveur de l'éditeur du SIME du groupement sous réserve de définir les modalités et la comptabilité des protocoles d'échanges de données.
Notre solution supporte les protocoles suivants :

- CFTs
- sFTP
- FTPS

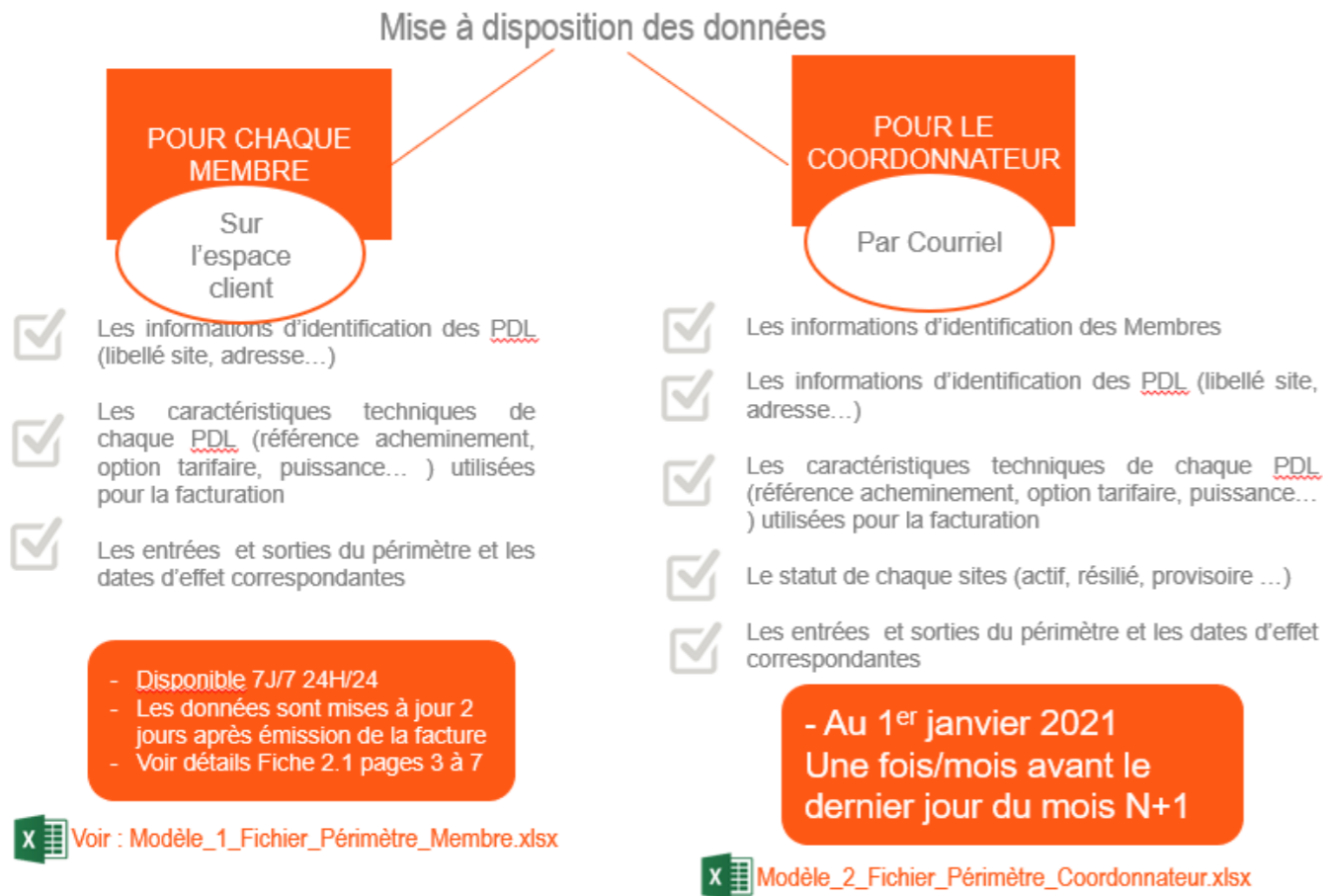
Les modalités de mise en place de la solution proposée seront définies lors d'une réunion dédiée entre le titulaire, l'éditeur du SIME et le coordonnateur. Les éléments techniques seront à valider 2 mois avant le premier envoi de facture.



TRANSFERT DE FACTURE SUR FTP

2.5. Le fichier périmètre

Modalités d'accès et de mise à disposition :	
- Pour les membres : <ul style="list-style-type: none">Sur l'espace client	- Pour le coordonnateur et les membres pilotes : <ul style="list-style-type: none">Par courriel

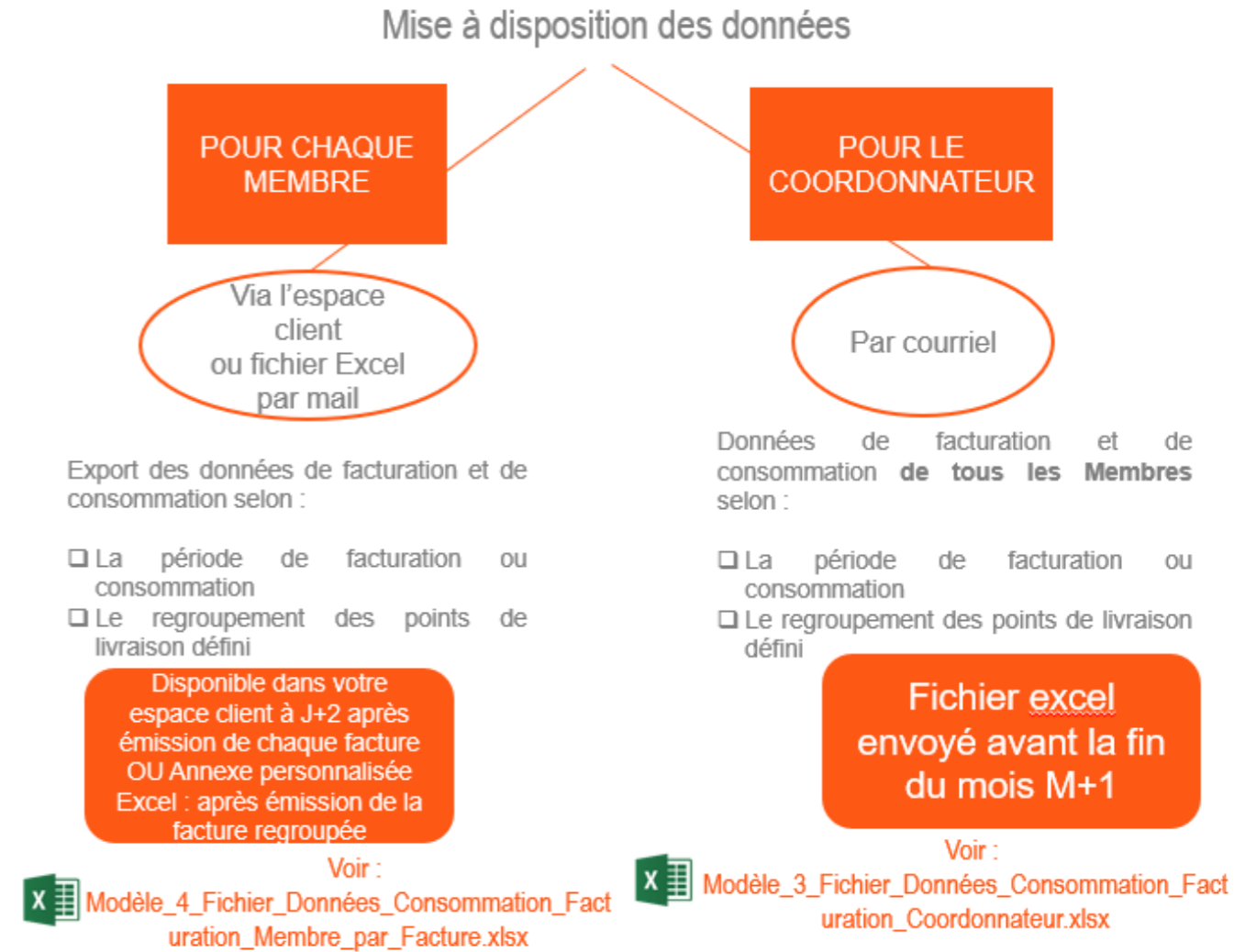


Les modalités de sa mise à jour selon les évolutions du périmètre (délais, mise à jour par flux informatique, manuel...) :	
- Pour les membres : Disponible 7J/7 24H/24 Les données sont mises à jour 2 jours après émission de la dernière facture par injection automatique.	- Pour le coordonnateur et les membres pilotes : Les exports réalisés sur demande donc de façon manuelle, prennent compte tous les sites ayant été souscrits à J-1.
Le candidat joindra à son mémoire technique le modèle de fichier présentant les informations contenues :	
Pièces jointes : Modèle_1_Fichier_Périmètre_Membre.xlsx Modèle_2_Fichier_Périmètre_Coordonnateur.xlsx	

Le candidat s'engage-t-il à mentionner, au sein du fichier périmètre, les références d'identification des membres propres au groupement telles qu'elles figurent en annexe 1 de l'acte d'en-gagement de l'accord-cadre ?	<input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON Préciser ci-après les éventuelles con-traintes associées :
--	--

2.6. Le fichier des données de consommation et de facturation

Modalités d'accès et de mise à disposition :	
- Pour les membres : <ul style="list-style-type: none">Sur l'espace clientOu par mail avec l'Option Facture EXCEL	- Pour le coordonnateur : <ul style="list-style-type: none">Par courriel



Les modalités de sa mise à jour par rapport au flux de facturation (délais, mise à jour par flux informatique ...) :
--

	<ul style="list-style-type: none"> - Pour les membres : <ul style="list-style-type: none"> - Export service Di@lège : Disponible 7J/7 24H/24 Les données sont mises à jour 2 jours après émission de la facture. - A réception de la facture regroupée avec Option Facture EXCEL 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour le coordonnateur : Fichier EXCEL envoyé avant la fin du mois M+1.
--	---	--

EDF met à disposition du coordonnateur **au pas mensuel un fichier unique** sous format XLS qui reprend **les données de facturation et de consommation** pour le mois écoulé et facturé **sur l'intégralité du périmètre de votre marché.**

Simple, pratique, complet !

Le fichier que nous vous mettons à disposition est **généré automatiquement chaque mois** à partir des factures éditées pour chacun de vos membres :

- Il vous restitue **plus de 160 données**.
- **Une ligne = Un point de livraison facturé**.
- Il tient compte des **évolutions de périmètre en cours de marché** (entrées / sorties de sites).
- Il vous est **transmis à une ou plusieurs adresses mail** de votre choix.
- Il vous permet de réaliser **un suivi mensuel précis et détaillé**.
- Les données peuvent **alimenter votre propre outil de gestion**.

Détail des données

Les données à votre disposition se regroupent en quatre catégories :

Données administratives	Données techniques	Données énergie	Données facturation
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Référence client de l'accord-cadre ▪ N° d'Engagement juridique ▪ Code Service Exécutant ▪ Compte commercial ▪ Code Id du point de livraison ▪ Nom et adresse du site ▪ Votre code site (personnalisable) ▪ Code imputation ▪ Appartenance au groupe de sites que vous aurez choisi ▪ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segment Opérateur de Réseau ▪ RAE ▪ Type de compteur ▪ N° de compteur ▪ Tarif distributeur ▪ Puissance réduite de l'Opérateur de Réseau ▪ Distributeur (Enedis ou ELD) ▪ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puissance souscrite/poste ▪ Puissance atteinte/poste ▪ Index de début et de fin ▪ Index relevés/estimés OR ▪ Date de début du 1^{er} flux de conso et date de fin du dernier flux de conso ▪ Consommation par poste ▪ Nature des consommations ▪ Réactif ▪ Conso totale sur 12 mois ▪ % d'ENR choisi ▪ Volume de conso ENR ▪ ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date de facturation ▪ Facture / Avoir ▪ Référence de la facture / de l'avoir ▪ Prix unitaires ▪ Montant de l'abonnement ▪ Montant de la consommation (€ HT) ▪ Montant de la redevance de soutirage RTE ▪ Montant de la Capacité ▪ Coûts acheminement (fixe/variable) ▪ Les différentes taxes et contributions (ligne à ligne)



Mise à disposition d'une option « Facture XLS » à **J+2** après l'émission de la facture : nous vous transmettons par courriel dans un délai de **2-3 jours maximum** un fichier Excel avec les éléments principaux de la facture.

[illegible]

Option Excel

L'option Excel peut être choisie **en complément** d'une facture regroupée Unique. Elle permet d'analyser rapidement vos dépenses à partir du récapitulatif des données de facturation transmis au format Excel.

Mensuellement vous bénéficiez d'une vision globale grâce à ce reporting qui est l'exact reflet de votre facture.

Le candidat joindra à son mémoire technique le modèle de fichier présentant les informations contenues :

<ul style="list-style-type: none"> - <i>Pour les membres :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Modèle_4_Fichier_Données_Consommation_Facturation_Membre_par_Facture.xlsx - Modèle_5_Fichier_Données_Consommation_Facturation_Membre_par_Site.xlsx - Modèle_6_Fichier_Données_Consommation_Facturation_Membre_Facture_Regroupée.xlsx 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Pour le coordonnateur :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Modèle_3_Fichier_Données_Consommation_Facturation_Coordonnateur.xlsx - L'annexe présente toutes les colonnes possibles mais le format sera adapté à la demande du groupement d'achat en supprimant les colonnes inutiles
---	---

Le candidat s'engage-t-il à mentionner, au sein du fichier des données de consommation et de facturation, les références d'identification des membres propres au groupement telles qu'elles figurent en annexe 1 de l'acte d'engagement de l'accord-cadre ?

☒ OUI ☐ NON

Préciser ci-après les éventuelles contraintes associées :



Le candidat complète **le tableau 1** ci-dessous en mentionnant clairement :

- les éventuelles informations qui ne seraient pas éditables sur le fichier,
- l'échéance à laquelle il entend faire figurer ces informations.

2.7. Tableau 1 : contenu du fichier des données de consommation et facturation

Champs	Information présente <i>(indiquer « X » si présente)</i>	Information non présente <i>(indiquer « X » si non présente)</i>	Échéance à laquelle l'information figurera
Informations administratives et tarifaires			
Numéro de référence du membre propre au titulaire	Oui Réf personnalisable		
Nom, prénom ou raison sociale du membre	X		
Référence du membre propre au groupement (le cas échéant)	Oui Réf personnalisable		
Numéro d'engagement (CHORUS)	X		
Numéro du marché	X		
Regroupement de facture éventuel (code et libellé)	X		
Référence de la facture	X		
Date d'émission de la facture	X		
Nom du point de livraison	X		
"Référence site" du membre	X		
Adresse du point de livraison	X		
Adresse du compteur fournie par le GRD	X		
Référence d'Acheminement Électricité (RAE)	X		
Type de compteur transmis par le GRD	X		
Référence du compteur	X		
Tension de raccordement		X	
Le segment tarifaire de distribution (C2, C3, C4)	X		



La version d'utilisation du TURPE	X		
Puissances souscrites et puissance réduite au TURPE	X		
Consommations			
Période de facturation des termes fixes (abonnement) liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X		
Période de facturation des termes proportionnels aux quantités lié au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X		
Période de facturation du terme fixe lié à la fourniture	X		
Période de facturation du terme de quantité (période de relève concernée par la facturation)	X		
Date de début d'index	X		
Date de fin d'index	X		
Nature des index (relevés ou estimés)	X		
Base d'estimation des index estimés		X	
Quantité consommée en kWh	X		
Coûts pour l'acheminement, la capacité, la fourniture, les économies d'énergie (CEE) et les garanties d'origine.			
Montant HT des termes fixes	X		
Montant HT des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X		
Prix unitaire HT des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X		
Montant HT des termes de quantité	X		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la fourniture P _F	X		
Montant HT de la fourniture en lien avec le P _F	X		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux garanties d'origine en lien avec le P _{GO}	X		
Montant HT lié aux garanties d'origine en lien avec le P _{GO}	X		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux obligations d'économies d'énergie P _{CEE}	X		
Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P _{CEE}	X		

Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié au coût de la capacité en lien avec le P _c	X		
Montant HT lié au coût de la capacité en lien avec le P _c	X		
Prix unitaire HT/kWh des termes de liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	X		
Montant HT des termes de quantité liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	X		
Les dépassements de puissance en heures ou en kW	X		
Le prix unitaire du dépassement	X		
Montant HT relatif aux dépassements de puissance souscrite	X		
Montant HT des prestations GRD concernées	X		
Intitulés des prestations GRD réalisées	X		
Date de réalisation des prestations du GRD	X		
Total HT lié à la fourniture et à l'acheminement	X		
Détail des taxes et contributions			
Montant HT pour la CSPE	X		
Montant HT pour la TDCFE	X		
Montant HT pour la TCCFE	X		
Montant HT pour la CTA	X		
Total HT pour les taxes et contributions (hors TVA)	X		
TVA et total			
Montant total HTVA	X		
Détail TVA par taux	X		
Montant de la TVA	X		
Montant total TTC	X		



2.8. Le « feuillet récapitulatif »

Le « feuillet récapitulatif »

Modalités d'accès et de mise à disposition aux membres :


- Le feuillet récapitulatif nommé Bilan Annuel à EDF est une synthèse des données facturées (€) et des volumes consommés (kWh) sur l'année N-1.
- Il se compose :
 - d'une synthèse globale sur le périmètre des sites facturés sur l'année civile écoulée
 - du détail pour chacun des sites de ce périmètre

Il se présente sous la forme d'un document PDF téléchargeable directement depuis votre espace client.

Les délais de mise à jour et de sa mise à disposition aux membres :

Vous visualisez l'ensemble des données de facturation et de consommation pour chacun de vos sites dès lors qu'ils sont facturés sur l'année civile écoulée. La mise à jour se fait dans les 48 heures après la facturation.

Le candidat joindra à son mémoire technique le modèle de fichier présentant les informations contenues :


EDF Collectivités

BILAN ANNUEL - DETAIL PAR SITE (GAZ)

Les données contractuelles correspondent au dernier contrat enregistré par EDF.

Votre compte de facturation : 1234567890
 Votre compte commercial : xxxxxxxx
 Adresse de facturation : Raison sociale
 Adresse
 Code postal - VILLE

Date d'édition : 14/03/2017
 Période de production : du 01/01/2016 au 31/12/2016
 Référence document : FDS_14310214

Nom du site¹:

Référence site²:

Imputation budgétaire³: F0-Services Généraux

Code site⁴:

Montants et consommations facturés au cours de la période (en MWh)												
	T2											
	Produit par : GAZ naturel											
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Total MVA du site ¹	420,50	437,63	411,11	434,41	410,41	424,41	424,41	424,41	424,41	424,41	424,41	424,41
Total Gaz	400,62	400,62	376,33	-0,00	310,00	80,49	78,69	80,49	80,49	80,49	80,49	80,49
dont T terme variable Gaz naturel												
dont T terme variable de stockage												
dont gaz consommé	376,36	376,36	361,97	-32,45	286,53	56,13	54,33	56,13	56,13	56,13	56,13	56,13
dont abonnement	24,36	24,36	24,36	24,36	24,36	24,36	24,36	24,36	24,36	24,36	24,36	24,36
dont Déquatement de Capacité												
journalière												
dont utilisation du Réseau de transport et de distribution et Prestations techniques												
dont T terme fixe de transport et de distribution												
dont T terme fixe de distribution												
dont T terme variable de distribution												
dont Prestations techniques												
dont CTA	0,12			-0,05		15,63	5,37	5,58	5,58	5,58	5,58	5,58
dont TVA	23,94	37,18	34,78	2,58	28,31	5,58	5,37	5,58	5,58	5,58	5,58	5,58
dont taxes diverses	1,60			-0,68								
TVA à taux réduit	1,34	1,34	1,34	1,34	1,34	1,34	1,34	1,34	1,34	1,34	1,34	1,34
TVA à taux normal	80,35	82,69	77,35	-0,11	72,01	12,34	11,94	12,34	12,34	12,34	12,34	12,34
Total TTC du site	807,94	827,83	803,69	-15,61	637,70	116,21	97,34	99,77	99,77	99,77	99,77	99,77
consommation (facture de gaz)	8,01	8,01	8,01	-0,01	8,01	8,01	8,01	8,01	8,01	8,01	8,01	8,01

Détail-par-site

3. Qualité des services de facturation

3.1. Processus associé à la facturation

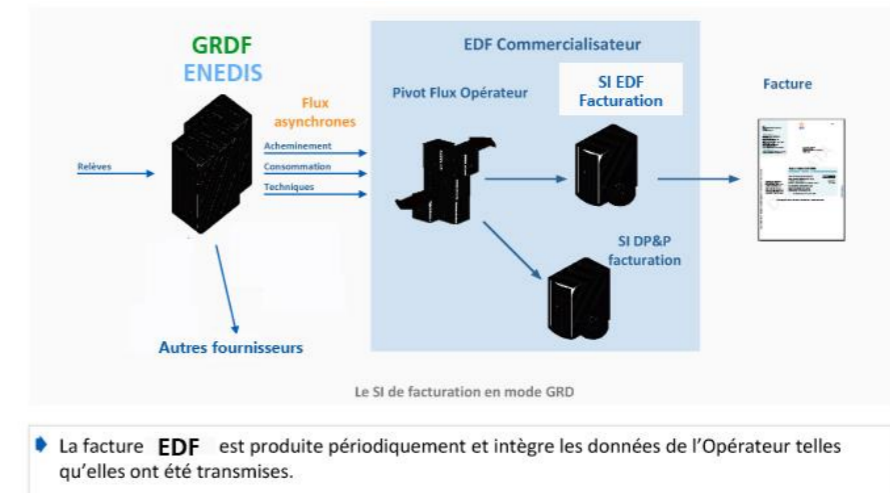
Présentation des étapes et des délais associés au processus de facturation

Deux outils pour vous facturer au plus juste

Notre processus de facturation s'appuie sur 2 outils internes à EDF et sur les interfaces Opérateur de Réseau (OR).

EDF n'utilise pas directement les outils du distributeur mais utilise ses propres outils (CLOÉ-OR ; FELIX). Ce fonctionnement permet au client plus de flexibilité dans le choix du produit de fourniture et plus de personnalisation dans les attributs de gestion demandés.

Le phasage de nos outils



Notre outil de gestion clientèle : CLOE

Il est le point d'entrée des informations collectées par notre SI (Système d'information). Toutes les demandes de nos clients passent par une saisie via son interface et ce dernier communique avec les outils OR afin de transmettre les demandes à l'opérateur de réseau. Il permet la création et la gestion du périmètre client ainsi que son suivi et toutes les données statistiques d'évolution, le suivi client et les demandes OR ainsi que la création des devis de fourniture et services. Les données de cet outil CLOE sont ensuite déversées dans notre outil spécifique facturation.

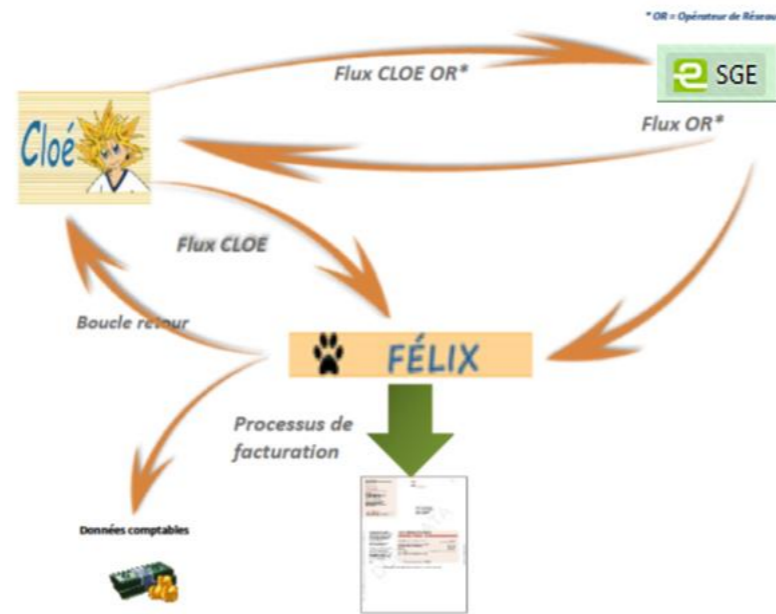
Notre outil de facturation : FELIX

Il est le cœur du système de facturation d'EDF. Il produit plus de 20 millions de factures par an

Il reçoit les informations de notre outil de gestion et de l'opérateur de réseau via le Portail Fournisseur SGE.

Il permet la facturation de tous vos RAE aux conditions évoquées dans la consultation, que cette facturation soit unique par RAE ou en regroupement selon le choix du Membre.

Le processus de facturation :



Facture du 16/01/2020 n° 10105789245
Annexe personnalisée

Code Imputation : 823									
Groupe :Non Défini									
VDC	Ref. Acheminement	Votre code site	Nom du site	Type offre	PS	Quantité (kWh)	HT (€)	TTC (€) *	
	XXXXXXXXXXXX	XXXXXX	DEPOT SERVICES TECHNIQUES	Elec	102,0	48 487	6 462,71	7 755,25	
	XXXXXXXXXXXX	XXXXXX	FONTAINE POUILLY	Elec	80,0	9 424	1 529,64	1 839,57	
	XXXXXXXXXXXX	XXXXXX	CASCADE MEDOC	Elec	66,0	114	152,75	183,29	
	XXXXXXXXXXXX	XXXXXX	FONTAINE QUAI DE LA BRISE	Elec	85,0	21 048	3 215,76	3 856,91	
			Delta					0,01	
Total						79 073 kWh	11 360,86 €	13 633,03 €	
Total 823						79 073 kWh	11 360,86 € HT	13 633,03 € TTC	
Code Imputation : F8:Aménagement/service urbain									
Groupe :Non Défini									
VDC	Ref. Acheminement	Votre code site	Nom du site	Type offre	PS	Quantité (kWh)	HT (€)	TTC (€) *	
	XXXXXXXXXXXX		FONTAINE POINTE DU LAC	Elec	54,0	5 552	901,03	1 081,24	
Total						5 552 kWh	901,03 €	1 081,24 €	
Total F8:Aménagement/service urbain						5 552 kWh	901,03 € HT	1 081,24 € TTC	
Total général						84 625 kWh	12 261,89 € HT	14 714,27 € TTC	

*Les montants de TVA et le montant TTC par site sont fournis à titre d'information. Seuls les montants figurant sur la première page font foi.

Pour les points de livraison à relève mensuelle, quotidienne ou relevé à une fréquence supérieure, le candidat précisera les fréquences d'édition et d'émission des factures au cours du mois M correspondant aux consommations du mois M-1 en dissociant le cas d'une facturation avec regroupement et sans regroupement de factures :

Délais associés à la production des factures

Notre outil de facturation produit des factures en cohérence avec les fréquences de relevé cyclique des compteurs du GRD et en fonction de la périodicité de facturation choisie par le membre. Un processus performant de contrôle journalier anticipe les éventuelles anomalies et sécurise la facturation (voir ci-après).

- J+5

La facture est produite après réception des flux du Gestionnaire de Réseaux et envoyée sur le portail Chorus Pro. (hors regroupement de facturation).
- J+7

Maximum après l'émission de la facture : Les Membres peuvent visualiser directement en ligne toutes leurs factures EDF sur leur espace client sécurisé accessible depuis www.edfcollectivites.fr. Ils sont avertis par mail de la mise à disposition de leur facture sur leur espace Membre EDF Collectivités.
- J+2

Après l'émission de la facture : mise à disposition d'une option « Facture XLS ». Nous vous transmettrons par courriel dans un délai de 2-3 jours maximum un fichier Excel avec les éléments principaux de la facture.

Fréquence de facturation Selon la segmentation de vos sites définie par le gestionnaire de réseau (C2, C3, C4), les fréquences de relevé tout comme les fréquences de facturation varient :

Segment	Fréquence de facturation	Fréquence de relevé de comptage	Nature des factures
C2 / C3	Mensuelle	Mensuelle	1 facture par mois sur index réels (découpage TURPE et/ou Calendrier fournisseur).
C4	Mensuelle	Mensuelle au fil de l'eau (éventuellement bimestrielle)	1 facture par mois sur index réels (découpage TURPE et/ou Calendrier fournisseur). Le cas échéant, une estimation du GRD un mois sur deux en cas de relevé bimestriel.

Un périmètre de facturation à votre main

Après notification du marché subséquent et à compter d'une date convenue avec le coordonnateur, EDF se met en relation avec chacun des membres. Les membres disposent alors d'un délai de trente (30) jours calendaires pour confirmer au titulaire leur choix : facturation détaillée ou groupée.

En l'absence de réponse du membre, vous avez opté pour une facture dissociée et détaillée, faisant apparaître distinctement la part fourniture de la part acheminement liée au TURPE, le coût de la capacité, les économies d'énergie (CEE), les garanties d'origine, ainsi que les différentes taxes.

Chaque Membre aura la possibilité d'exprimer ses choix de modalités de paiement, de fréquence de facturation, de regroupement de sites par facture. Ses choix seront validés lors de la réunion de lancement. Les membres du groupement conservent toujours la possibilité que tout ou partie de leurs points de livraisons ne soient pas regroupés.

Nous vous garantissons une facture détaillée et juste, reprenant l'ensemble des éléments demandés dans le tableau 2.1 Contenu du fichier des données de consommation et de facturation.

Notre organisation nous permet de détecter et de traiter rapidement toute anomalie de facturation et de vous tenir informer de la correction apportée.

Facture regroupée avec annexe personnalisée

En plus du feuillet récapitulatif, vous disposez d'une **annexe personnalisée** qui :

- Regroupe vos sites en fonction des codes d'imputation budgétaire que vous avez vous-même choisis,

Donne, pour chacun de vos sites, le volume consommé et les montants HT et TTC associés



Que ce soit une **facture groupée ou individualisée** (par PDL) les fréquences d’émission des factures sont identiques et correspondent bien aux modalités définies dans le tableau ci-dessus et dans le processus de prise en compte des index et des prestations annexes décrites ci-dessous.

<i>Présentation du processus de prise en compte des flux de données de facturation du GRD (index et prestations annexes). Le candidat précisera notamment la méthode de prise en compte des index réels relevés par le GRD mesurés dans le cadre de la facturation et les éventuelles contraintes associées :</i>
Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Détermination des index de départ du marché	L'index retenu pour le démarrage de marché dépend de la périodicité du relevé de comptage.
Pour les sites C2-C3-C4	<div>La détermination de l'index de départ est définie selon le type de comptage et de relevé dans le strict respect des procédures du gestionnaire de réseau :</div> <div><ul style="list-style-type: none">▪ Index réels avec un compteur communicant (majorité des cas en C2-C3-C4)▪ En l'absence de compteur communicant (ne doit pas être la règle dans les segments C2-C3-C4), 4 possibilités :<ul style="list-style-type: none">– index du dernier relevé si possible,– index calculés par le GRD,– index issus d'un relevé spécial à la demande et à la charge du client selon les dispositions prévues au catalogue des prestations du GRD,– index auto-relevés par le client et transmis à EDF.</div>
En synthèse	<div>EDF utilise systématiquement les informations du gestionnaire de réseau sans effectuer la moindre modification.</div> <div>En cas d'index auto-relevés par le client pour les sites C2-C3-C4, EDF se base sur les valeurs transmises.</div>

3.2. Modalités de détermination des index estimés

<i>Utilisez-vous exclusivement les index estimés transmis par le GRD pour établir les factures ?</i>	<div><input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</div> <div><i>Si NON présenter avec précision votre méthode de détermination des index estimés :</i></div>
Notre prestation répond aux exigences de votre CCP	
<div><i>Dans la situation où un membre vous ferait part d'un index estimé sous-évalué ou surévalué, présenter ci-dessous le processus de correction (conditions, étapes, délais de prise en compte...).</i></div> <div><i>Cette présentation dissociera le cas de l'utilisation d'index estimés par le GRD ou par votre propre méthode de calcul :</i></div>	
Notre prestation répond aux exigences de votre CCP	

Processus de gestion des erreurs de facturation	<div>EDF utilise systématiquement les informations du gestionnaire de réseau sans effectuer la moindre modification. Il n'y a donc pas d'index estimés par notre propre méthode de calcul.</div> <div><ul style="list-style-type: none">▪ Si un membre transmet un index estimé erroné et que la facture s'en trouve erronée, un contrôle peut être programmé par le GRD sur place.▪ EDF s'engage à transmettre une facture rectificative dans un délai de 35 jours calendaires au plus tard.▪ Les factures rectificatives sont réalisées sur une seule facture et sur la totalité de la période redressée.</div>
--	--

3.3 Tableau 2 : Contenu du regroupement

	<div><div>Le candidat remet un modèle de facture utilisé pour le regroupement (facture groupée).</div><div>Le candidat complète le tableau 2 ci-dessous en mentionnant clairement :</div><div><ul style="list-style-type: none">les éventuelles informations qui ne seraient pas éditables sur les factures,l'échéance à laquelle il entend faire figurer ces informations.</div></div>
--	---

Champs	Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel	Information présente (indiquer « X » si présente)	Information non présente (indiquer « X » si non présente)	Échéance à laquelle l'information figurera
Informations administratives				
Nom, adresse et numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du titulaire	X	X		
Nom, adresse électronique et postale, numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du titulaire	X	X		
Coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations	X	X		
L'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie	X	X		
Délai minimal de conservation des factures	X	X		
Numéro d'appel non surtaxé du centre de dépannage du GRD	X	X		
Données relatives à la facturation				
Numéro de référence du membre propre au titulaire	X	X		
Nom, prénom ou raison sociale du membre	X	X		
Référence du membre propre au regroupement		X		Champ personnalisable à la mise en place du marché
Numéro d'engagement (CHORUS)		X		Champ personnalisable à la mise en place du marché
Nom du payeur	X	X		
Numéro du marché		X		
Les modalités de paiement	X	X		
Regroupement de facture éventuel (code et libellé)		X		



Référence de la facture	X	X		
Date d'émission de la facture	X	X		
Date limite de paiement de la facture	X	X		
Adresse de facturation	X	X		
Date estimative de la prochaine facture	X	X		
Date du prochain relevé	X	X		
Période durant laquelle le membre peut transmettre des index auto relevés pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission	X	X		
Coûts pour l'acheminement, la capacité, les économies d'énergie (CEE), la fourniture et les garanties d'origine				
Période de facturation des termes fixes	X	X		
Période de relève concernée par la facturation	X	X		
Consommation globale en kWh du regroupement	X	X		
Montant HT du Terme Fixe	X	X		
Montant HT des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	X	X		
Montant HT du terme de quantité	X	X		
Montant HT de la fourniture en lien avec le P _F	X	X		
Montant HT lié aux garanties d'origine en lien avec le P _{GO}	X	X		
Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P _{CEE}	X	X		
Montant HT lié au coût de la capacité en lien avec le P _C	X	X		
Montant HT des termes de quantité liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	X	X		
Montant HT relatif aux dépassements de puissance souscrite	X	X		
Montant HT lié aux prestations GRD	X	X		
Total HT lié à la fourniture et à l'acheminement	X	X		
Taxes et contributions				
Montant HT pour la CSPE		X		

	Montant HT pour la TDCFE		X		
	Montant HT pour la TCCFE		X		
	Montant HT pour la CTA		X		
	Total HT pour les taxes et contributions (hors TVA)		X		
TVA et total					
	Montant total HTVA	X	X		
	Détail TVA par taux	X	X		
	Montant de la TVA	X	X		
	Montant total TTC	X	X		

3.4 Tableau 3 : Contenu de la facture détaillée

	<div><div></div><div><div>Le candidat remet un modèle de facture détaillée.</div><div>Le candidat complète le tableau 3 ci-dessous en mentionnant clairement :</div><div><div><div>• Les éventuelles informations qui ne seraient pas éditables sur les factures,</div><div>• L'échéance à laquelle il entend faire figurer ces informations.</div></div></div></div></div>			
Champs	Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel	Information présente (indiquer « X » si présente)	Information non présente (indiquer « X » si non présente)	Échéance à laquelle l'information figurera
Informations administratives et tarifaires				
Nom, adresse et numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du titulaire	X	X		
Nom, adresse électronique et postale, numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du titulaire	X	X		
Coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations	X	X		
L'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie	X	X		
Délai minimal de conservation des factures	X	X		
Numéro d'appel non surtaxé du centre de dépannage du GRD	X	X		
Numéro de référence du membre propre au titulaire	X	X		
Nom, prénom ou raison sociale du membre	X	X		
Référence du membre propre au groupement		X		Champ personnalisable à la mise en place du marché
Numéro d'engagement (CHORUS)		X		Champ personnalisable à la mise en place du marché
Nom du payeur	X	X		
Numéro du marché		X		
Les modalités de paiement	X	X		
Regroupement de facture éventuel (code et libellé)		X		
Référence de la facture	X	X		

Date d'émission de la facture	X	X		
Date limite de paiement de la facture	X	X		
Adresse de facturation	X	X		
Date estimative de la prochaine facture	X	X		
Date du prochain relevé	X	X		
Période durant laquelle le membre peut transmettre des index auto relevés pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission	X	X		
Nom du point de livraison		X		
"Référence site" du membre		X		Champ personnalisable sur l'espace client
Adresse du point de livraison	X	X		
Adresse du compteur fournie par le GRD		X		
Référence du Point de Comptage Estimatif (RAE)	X	X		
Type de compteur transmis par le GRD	X	X		
Référence du compteur	X	X		
Tension de raccordement	X	X		
Le segment tarifaire de distribution (C2, C3, C4)	X	X		
La version d'utilisation du TURPE	X	X		
Puissances souscrites et puissance réduite au TURPE	X	X		
Consommations				
Période de facturation des termes fixes (abonnement) liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X	X		
Période de facturation des termes proportionnels aux quantités lié au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X	X		
Période de facturation du terme fixe lié à la fourniture	X	X		
Période de facturation du terme de quantité (période de relève concernée par la facturation)	X	X		
Date de début d'index	X	X		



Date de fin d'index	X	X		
Nature des index (relevés ou estimés)	X	X		
Base d'estimation des index estimés	X	X		
Quantité consommée en kWh	X	X		
L'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période et distinguant les consommations réelles et estimées.	X	X		
Coûts pour l'acheminement, la capacité, la fourniture, les économies d'énergie (CEE) et les garanties d'origine.				
Montant HT des termes fixes	X	X		
Montant HT des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X	X		
Prix unitaire HT des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X	X		
Montant HT des termes de quantité	X	X		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la fourniture P _F	X	X		
Montant HT de la fourniture en lien avec le P _F	X	X		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux garanties d'origine en lien avec le P _{GO}	X	X		
Montant HT lié aux garanties d'origine en lien avec le P _{GO}	X	X		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux obligations d'économies d'énergie P _{CEE}	X	X		
Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P _{CEE}	X	X		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié au coût de la capacité en lien avec le P _C	X	X		
Montant HT lié au coût de la capacité en lien avec le P _C	X	X		
Prix unitaire HT/kWh des termes de liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	X	X		
Montant HT des termes de quantité liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	X	X		
Les dépassements de puissance en heures ou en kW		X		
Le prix unitaire du dépassement	X	X		
Montant HT relatif aux dépassements de puissance souscrite	X	X		

	Montant HT des prestations GRD concernées	X	X		
	Intitulés des prestations GRD réalisées	X	X		
	Date de réalisation des prestations du GRD	X	X		
	Total HT lié à la fourniture et à l'acheminement		X		
Détail des taxes et contributions					
	Montant HT pour la CSPE		X		
	Montant HT pour la TDCFE		X		
	Montant HT pour la TCCFE		X		
	Montant HT pour la CTA		X		
	Total HT pour les taxes et contributions (hors TVA)		X		
TVA et total					
	Montant total HTVA	X	X		
	Détail TVA par taux	X	X		
	Montant de la TVA	X	X		
	Montant total TTC	X	X		

Facture groupée

Les factures sont produites sur la base des données de consommations transmises par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD).

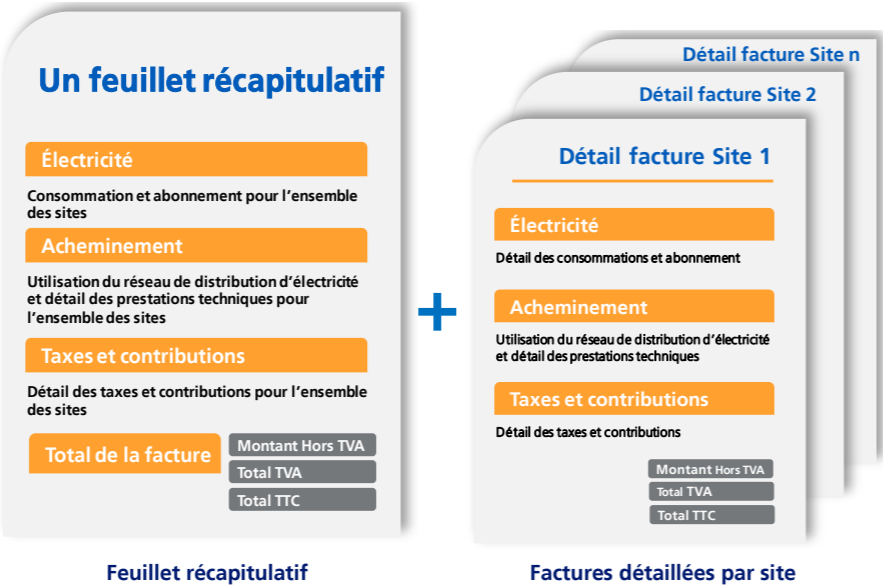
Vous disposez d'une **facturation regroupée sur un groupe de sites défini à votre convenance** pour tout ou partie de votre périmètre. Vous bénéficiez ainsi d'une :

- Seule facture avec un seul paiement pour tous vos sites ou les groupes de sites que vous aurez déterminés.
- Vision synthétique de vos dépenses d'électricité.
- Vision détaillée des consommations et facturations par site.

Détail de la facture

Dans le cadre d'un **contrat à prix dissociés**, votre facture regroupée est scindée en 2 parties et comprend :

- Un feuillet récapitulatif des consommations totales.
- Une facture détaillée par site.



3.5 Personnalisation des factures

Le système de facturation du candidat permet-il à chaque membre de personnaliser ses factures ?	<input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON Si OUI compléter les éléments qui suivent :
Le candidat indique clairement :	
<ul style="list-style-type: none">- le nombre de champs personnalisables ;- le nombre de caractères disponibles pour chaque champ.	
Notre prestation répond aux exigences de votre CCP	

Champs personnalisables

Vous souhaitez que vos membres puissent personnaliser certains champs de leur facture pour l'adapter à leur gestion.

Nous vous proposons **cinq champs personnalisables** à votre main tel que par exemple :

- L'identifiant client du site : 20 caractères.
- Le libellé d'identification de l'accord-cadre : 34 caractères

- Le libellé d'identification du marché : 34 caractères
- Une information personnelle (n° de Membre du Groupement, etc...) : 34 caractères
- **L'imputation budgétaire du site** : le choix se fait en cohérence avec la comptabilité publique M14 pour les communes, groupement de communes et leurs établissements (respectivement M52 pour les départements et leurs établissements et M71 pour les régions et leurs établissements). Les rubriques principales sont les suivantes :

Rubrique principale	Description	Rubrique principale	Description
F0	Services généraux	F7	Logement
F1	Sécurité et salubrité publique	F8	Aménagement/service urbain
F2	Enseignement formation	F8	Éclairage public
F3	Culture	F8	Feux tricolores
F4	Sport et jeunesse	F9	Action économique
F5	Interv. sociales et santé	F10	Autre
F6	Famille		

Sur la page de garde

Vos informations client

Vos références
Compte de facturation : **8355726077**
Compte commercial : 1-1FWM5-2
Info. personnalisée 1: 33-0000_SDEEG
Accord Cadre : 2019-02-FS
N° Marché : 2019-02-FCS-01-MS01_LOT1-C5
CSE : ENERGIES

Dans le détail des sites

NOM DU SITE

Détail de votre facturation par site du 16/01/2020 n° 10105789245

Données contrat Contrat Electricité Structuré Réf. de votre contrat XXXXXXXX Prix non réglementés Souscrit depuis le 01/01/2018 Venant à échéance le 28/02/2021 Groupe de sites : V1 C4	Données Point de Livraison ADRESSE CODE POSTAL VILLE Réf Acheminement Electricité : XXXXXXXXXXXX Code site : XXXXXXXX Code d'imputation : 823 Info. site personnalisée : XXXXXXXXXXXX
---	---

Le candidat présente :

- les possibilités de mise à jour des champs personnalisables en cours d'exécution des marchés ;
- les conséquences sur la facturation (et notamment le délai de prise en compte des modifications).

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Simple et rapide !



Vous modifiez directement vos champs en vous rendant sur votre espace client : <https://www.edf.fr/collectivites>.

Chaque modification en ligne apparaît dès la facture suivante, dès lors qu'elle est **effectuée avant le 20 du mois en cours**.



3.6 Gestion des erreurs de facturation

Le candidat présente le processus de prise en compte et de gestion des litiges en matière de facturation (étapes et délais) :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

A réception d'une réclamation d'un membre en matière de facturation, une analyse est réalisée par le conseiller client qui l'a réceptionnée.

Si l'erreur n'est pas avérée, le conseiller client procède à l'explication de la facturation émise.

En cas d'erreur, EDF s'engage à transmettre une facture rectificative dans un délai de 14 jours calendaires au plus tard. (hors délai d'intervention du GRD)

Les factures rectificatives sont réalisées sur une seule facture et sur la totalité de la période redressée.

Contrôle des factures

Avec plus de 130 millions de factures produites par an, EDF est le facturier le plus expérimenté en Europe. Chaque facture est soumise à un processus de facturation afin de sécuriser sa conformité

Les contrôles s'effectuent à réception des relevés transmis par le gestionnaire de réseau sur l'outil de facturation d'EDF comme suit :

Étape 1 : contrôles automatisés



Test 1

Test de cohérence sur la consommation mensuelle de référence



Test 2

Test de cohérence sur la consommation de l'année précédente et de la puissance maximale souscrite



Test 3

Test de cohérence en cas de consommation rectificative atypique pour une période déjà facturée

Exemples d'écart

- Consommations nulles,
- Consommations négatives, impossibles entre deux relèves réelles, sauf concernant la surestimation importante de l'index de bascule suite au changement de fournisseur
- Consommations jugées « aberrantes », si elles dépassent un certain seuil, défini par ces dispositifs de contrôle.

Étape 2 : contrôle manuel service facturation

Le service facturation reçoit chaque jour un fichier récapitulant les éventuelles anomalies qui résultent des tests précités. La résolution des anomalies est effectuée manuellement par le chargé de facturation et peut donner lieu à une sollicitation du gestionnaire de réseau.

Pour ce faire, une fiche est établie en fonction de la problématique sur le portail de gestion des échanges, commun à tous les fournisseurs d'énergie.

- Tous ces contrôles sont quotidiens et suivis dans un tableau de bord mensuel.
 - Sollicitation du gestionnaire de réseau en cas d'incohérence non justifiée ;

- Le conseiller échange avec l'opérateur ENEDIS via le portail dédié ou par téléphone ;
- Si ce 1er niveau ne permet pas la résolution du problème, l'équipe en charge des relations avec les gestionnaires de réseaux instruit la demande auprès du responsable régional

Étape 3 : contrôle visuel facture

Après l'émission de la facture, pour compléter le dispositif de contrôle amont, un contrôle visuel est effectué en aval sur un échantillon de factures.

Ce contrôle consiste à vérifier la cohérence des données entre le système de facturation et le report de ces données sur le PDF de la facture.

Le détail de ces contrôles porte notamment sur :

- La vérification des données administratives et commerciales.
- La vérification des données facturées sur le récapitulatif de la facture.
- La vérification des données facturées sur un échantillon de PDL.

Un outil interne de reporting avec une vision 360°...

Parce que la fourniture d'électricité combine des paramètres multiples (prix énergie, prix acheminement, capacité, CEE, horosaisonnalité, etc.) EDF a développé pour ses équipes un outil de contrôle complémentaire :

- Contrôle du paramétrage.
- Contrôle des prix.
- Suivi de la facturation.
- Suivi des créances et des paiements.

Un rapport mensuel est édité pour contrôler la facturation des sites.

Ce rapport met en évidence :

- La dernière facture émise pour chaque site et pour chaque profil de facturation (pouvant comprendre plusieurs sites dans le cas d'une facture multisites),
- La date de dernière relève facturée,
- La date de relève en attente dans notre logiciel de facturation,
- Les prix facturés pour contrôle.

...pour réagir en amont

L'outil propose :

- Réactivité accrue en cas de retard éventuel de facturation.
- Blocage avant envoi de la facture en cas d'anomalie détectée et information du client par le commercial.



EDF

FT07451S

Tutoriel

Liens UTILES

EDF SIMA STORE - Mes Appels d'offre

Home > Mes Appels d'offre

Afficher/cacher les colonnes

Afficher 10 éléments

Rechercher : S

Titre	Export	Sites Actifs	Sites Bloqués	PF bloqués	% Sites bloqués	Sites retard factu	% sites retard factu	Factures en attente	MTT en attente	Créance totale	Créances retard
2018_SDEC		933	876		1%	867	1%	0		857272	4
2018_SO_GIFI		524	0		0%	1	0%	1	0	2624463	8
2018_SO_SDE_AQ		153	0		0%	0	0%	0		3037464	2
CHAUSSON		364	0		0%	0	0%	0		426827	3
EURALIS		159	0		0%	0	0%	1	975	547067	5
MAISADOUR		119	0		0%	1	0%	0		1446417	1

Un outil donnant une vision 360° de la facturation...

Nom Client	Nom du site	Ref Acheminemen	Date dernière facture site d	Date dernière relève facturée	Statut facturatio	Date relève en attent
SOC ECONOM MIXTE	BUREAU	01234567891357	17/12/2017	23/11/2017	ok	25/12/2017
OPH	OPH	01234567891356			stop	
COMMUNE DE AAA	MAISON DU BOIS	01234567891355	26/12/2017	24/12/2017	ok	01/01/2018
COMMUNE DE BBB	STADE MUNICIPAL	01234567891354	26/12/2017	30/11/2017	ok	01/01/2018
COMMUNE DE CCC	VESTIAIRES TERRAIN SYNTHETIQUE	01234567891353	27/12/2017	18/12/2017	ok	
COMMUNE DE DDD	CRECHE DE L'AUREORE	01234567891352	19/12/2017	23/11/2017	ok	25/12/2017
COMMUNE DE MAISONS AAA	MAISON DE L'ENFANT	01234567891351	22/12/2017	15/12/2017	ok	01/01/2018
COMMUNE DE DDD	SALLE JACQUES TATI	01234567891350	26/12/2017	09/12/2017	ok	
COMMUNE DE AAA	GROUPE SCOLAIRE HENRI WALLON	01234567891367	27/12/2017	09/09/2017	ok	10/10/2017
COMMUNE DE EEE	GROUPE SCOLAIRE MARCO POLO	01234567891377	26/12/2017	07/12/2017	ok	
COMMUNE DE EEE	HOTEL DE VILLE	01234567891387	26/12/2017	09/12/2017	ok	
OFFICE PUBLIC HABITAT	OPH	01234567891397	26/12/2017	09/12/2017	ok	
COMMUNE DE CCC	MATERNELLE CAMILLE CLAUDEL	01234567892357	26/12/2017	24/12/2017	ok	
COMMUNE DE AAA	GROUPE JEAN JAURES	01234567893357	23/12/2017	23/11/2017	ok	25/12/2017

...qui permet de générer en interne un export au format Excel



La gestion des erreurs de facturation fait l'objet d'un processus maîtrisé sur 3 niveaux

1 : Prise en charge du signalement

Si malgré les contrôles préventifs mis en œuvre, le membre reçoit une facture comportant une erreur, **ce dernier en informe par écrit son Chargé de Compte Client** à l'adresse suivante : edfcollectivites-grandcentre@edf.fr

À chaque envoi de mail, un **accusé de réception** vous est envoyé le jour même, dès lecture de votre message.

Votre Conseiller Client mobilise alors, en tant que de besoin :

- Les équipes facturation d'EDF, et
- Le gestionnaire de réseau pour corriger au plus vite la situation et éviter ainsi qu'elle ne se reproduise.

Nous vous garantissons de répondre à chaque demande ou de solliciter le gestionnaire de réseau (GRD) **sous 3 jours** dans la mesure où vous nous transmettez tous les éléments nécessaires au traitement de la demande.

Les demandes liées à une intervention du GRD sont formulées par votre conseiller client via le système d'information mis à disposition par le GRD.

Les demandes techniques envoyées au GRD sont ensuite traitées conformément aux délais fixés dans son catalogue des prestations.

Votre conseiller client vous tient informé de l'évolution et du traitement des demandes. Selon votre CCP, **EDF s'engage à traiter la demande formalisée dans un délai de 14 jours calendaires.**(hors délai du GRD)

Le candidat détaille :

- les modalités de correction des erreurs sur la facturation qu'il est en mesure de mettre en œuvre (avoirs, remboursement par lettre chèque, déduction sur factures suivante...)
Le candidat indiquera s'il privilégie ou propose des modes de correction par défaut aux membres parmi l'ensemble des modalités présentées.
- les processus de correction sur la facturation :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

EDF s'engage à traiter la demande formalisée dans un délai de 14 jours calendaires

Processus de gestion des erreurs de facturation

Après toute analyse et en cas d'erreur avérée de facturation, **EDF s'engage à transmettre une facture rectificative dans un délai de 14 jours calendaires.**

Les factures rectificatives sont réalisées sur une seule facture et sur la totalité de la période redressée.



- 2 : Traitement de l'erreur de facturation
- 3 : Recours Médiateur
- L'erreur provient d'EDF : Le Chargé de service Client s'engage à transmettre une facture rectificative. Il vous tient régulièrement informé de l'avancée de la correction.
 - L'erreur provient du Gestionnaire des réseaux : Le chargé de service client émet une réclamation auprès du gestionnaire de réseau. Dès modification du flux envoyé par le Gestionnaire de Réseau, EDF intégrera ce flux rectificatif sur la facture suivante.
 - En cas de solde créditeur :
 - si le mode de paiement du membre est le prélèvement automatique : le solde bascule sur la facture suivante
 - Si le mode de paiement du membre est en virement, le solde créditeur n'est pas repris, il sera remboursé sur demande.
- Niveau 1 : Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez saisir le Directeur Commercial Régional dont l'adresse figure en haut et à gauche de votre facture
- Niveau 2 : Si vous considérez que la réponse du Directeur Commercial Régional n'éteint pas le litige, vous pouvez alors saisir directement le Médiateur du groupe EDF sur le site <http://mediateur.edf.fr>. Nommé par le Président Directeur Général du Groupe EDF, le médiateur EDF est indépendant des différentes entités du Groupe. Il se situe en dehors des lignes hiérarchiques opérationnelles. Il est compétent quelle que soit la nature du litige. La saisine du médiateur EDF peut intervenir seulement lorsque les deux recours en amont ont été épuisés.

4. Performance et qualité de la relation clientèle – Moyens humains

4.1. Relation avec le coordonnateur

Présentation de l'organisation mise en œuvre dans le cadre des relations avec le coordonnateur :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP, Art. 17.5.2

EDF met à votre disposition « un pilote du contrat » qui est le point d'entrée pour tout sujet que le coordonnateur souhaite aborder. Il reste à son écoute pendant toute la durée du marché et apporte une solution aux différents problèmes rencontrés. Sa bonne maîtrise des métiers de la fourniture et de la distribution d'énergie lui permet de coordonner efficacement l'action en interne :

- De votre conseiller client.
- De l'équipe Administration des Ventes.
- Des équipes de facturation.
- Des experts techniques d'EDF.
- Du système d'information.
- Du GRD dans la phase de la bascule.

De la gestion des opérations de couverture de prix dans le cas d'un recours à un mode de détermination des prises de position.

Un suppléant est prévu en cas d'indisponibilité du Pilote du Contrat.

Le pilote du Contrat organisera et assurera la totalité des réunions prévues au marché, qu'elles soient téléphoniques, en visio ou physiquement. (avant, pendant et après la bascule) en lien avec le coordonnateur.

Il transmettra par mail tous les fichiers d'informations prévus au marché au coordonnateur dans les délais prévus :

- Les fichiers périmètres pendant la phase de bascule puis annuellement,
- Les données de consommations et de facturation des membres

Il accompagnera et conseillera le coordonnateur pour les prises de position.

Il fera valider toute communication prévue à destination des membres à minima 15 jours avant la date prévisionnelle d'envoi aux membres.

Il transmettra toute information liée aux évolutions tarifaires réglementaires 31 jours avant la prise d'effet.

Toute modification du « pilote du contrat » serait signifiée au Coordonnateur à minima 31 jours avant la prise d'effet.

Le coordonnateur dispose-t-il d'un interlocuteur dédié « pilote du contrat » et d'un suppléant sur la totalité de la durée du marché ?

☒ OUI ☐ NON

Si OUI compléter les éléments qui suivent.

Présentation de l'interlocuteur dédié « pilote du contrat » nommément désigné et de son suppléant en précisant notamment :

- les moyens de contacts (téléphone, le fax, l'adresse courriel, etc) ;
- la disponibilité de l'interlocuteur en mentionnant les plages horaires auxquelles il peut être contacté ;

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Boris KESSLER sera notre « Pilote du contrat » et se rendra disponible, à la demande du coordonnateur, pour toutes réunions de suivi et de bonne exécution du marché.

Un suppléant, Olivier CHASTANET assurera son remplacement en cas d'absence

Une équipe de proximité à votre service

- Pendant toute la durée du marché, vous disposez :
- D'un interlocuteur commercial dédié : le Pilote du Contrat
 - D'un suppléant

L'interlocuteur du coordonnateur : pilote du contrat



VOTRE INTERLOCUTEUR COMMERCIAL
Boris KESSLER
EDF – Responsable Commercial | Marché Public
EDF COMMERCE GRAND CENTRE
71, avenue Édouard Michelin
37200 TOURS
boris.kessler@edf.fr
07 63 68 33 14

SCANNER LA VCARD


Forte de son expérience dans la relation avec les collectivités territoriales, **Boris KESSLER**, est votre interlocuteur dédié durant toute la durée d'exécution du marché et pilotera la bonne conduite du marché.

Votre interlocuteur commercial EDF fera toute la différence avec les autres fournisseurs.

Basé à TOURS, **Boris KESSLER** a la **disponibilité, la présence sur le territoire**, l'implication au quotidien afin de faciliter les relations avec le gestionnaire du réseau (ENÉDIS). **Son expérience**, sa connaissance des réseaux électriques, son accès direct et permanent à de nombreux acteurs du territoire **vous feront gagner du temps dans toutes les démarches de vos membres** et les aideront à les mener à bien jusqu'à leur aboutissement. **C'est la véritable plus-value de notre offre.**



Ses missions sont de ...
Mettre en place des prestations et notamment l'information régulière sur l'avancement de la bascule (retour des membres et processus de changement de fournisseur avec le GRD),
Suivre l'exécution de la prestation,
Coordonner l'ensemble des intervenants EDF nécessaires au bon fonctionnement de l'exécution notamment en termes de facturation.
Solliciter les différents experts EDF pour anticiper ou résoudre d'éventuelles difficultés.
Vous transmettre des informations concernant les principales évolutions réglementaires, techniques et environnementales impactant le marché de l'énergie, ainsi que les évolutions du TURPE.
Assurer la gestion des opérations de couverture des prix dans le cas d'un recours à un mode de détermination des prix par top
Vous assurer un retour sur la vie du marché.

Un interlocuteur disponible	Vous pouvez la joindre, du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00 En cas d'urgence , dans la limite des possibilités techniques sur son téléphone portable, Boris KESSLER est joignable également en dehors des horaires habituels .
Un suppléant	En l'absence de Boris KESSLER , son suppléant Olivier CHASTANET sera à votre écoute. D'un niveau hiérarchique suffisant, il sera en capacité de mobiliser fonctionnellement les différentes ressources et intervenants d'EDF afin de garantir la qualité de la relation clientèle.
En cas de changement de votre interlocuteur commercial	Dans le cas où l'un de vos interlocuteurs (nom, adresse mail, n° de téléphone) viendrait à changer en cours de marché, nous nous engageons à vous en informer au plus tard trente et un (31) jours avant et en tout état de cause avant que le changement ne survienne, sauf cas de force majeure.

4.2. Relations avec les membres

Présentation :

de l'organisation mise en œuvre dans le cadre des relations avec les membres et notamment :

- du processus de gestion des demandes par registre de questions ;
- des détails de réponse par registre de questions (considérant les délais fixés à l'article 17.2 du CCP et notamment le délai minium de réponse pour toute question technique simple ou sur les conditions d'exécution du marché ;

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Conformément à l'article 17.2 du CCP, chaque membre du groupement dispose d'un :

- Directeur de Développement Territorial par département
- Interlocuteur commercial dédié
- Chargé de compte Relation Client dédié au groupement

ORGANISATION : NOS ENGAGEMENTS

- Une équipe commerciale de proximité sur chaque département à votre service.
- L'appui de services d'expertise EDF pour vous accompagner sur l'ensemble de vos projets.
- Une organisation pour vous garantir une bonne réactivité dans le traitement de vos demandes.
- Un processus de traitement de la relation clientèle mis sous assurance qualité (Certification AFNOR)

EDF sur votre territoire

Plus de **9 100 collaborateurs** vivent et travaillent, EDF est présent sur l'ensemble du mix énergétique et produit une énergie décarbonée à plus de 97% grâce à la production Nucléaire de la **Centrale de Golfech**, grâce aux **120 centrales hydroélectriques qui en font l'un des premiers parcs hydrauliques de France**, et grâce à la production des **20 parcs éoliens d'EDF Renouvelables** et de ses installations solaires. L'Occitanie accueille un large spectre des filiales dans le domaine des services énergétiques (Dalkia), de l'éclairage public (Citelum), et dans le domaine du traitement des déchets à très faible activité (Cyclife). Le Groupe EDF accompagne **3 millions de clients** (particuliers, entreprises et collectivités) et a fait le choix de conserver ses **centres de relation clients en Région : soit plus 400 collaborateurs dédiés et 20 correspondants solidarité**.

EDF se positionne comme un acteur majeur au service de la dynamique économique locale et comme le partenaire de référence pour accompagner les territoires dans leurs projets d'avenir et réussir la transition énergétique.

Fort d'un **parc de production d'électricité locale bas carbone**, acteur majeur de **l'innovation et leader des solutions en matière d'efficacité énergétique**, EDF dispose d'atouts significatifs pour contribuer **au rayonnement des régions et des acteurs économiques locaux**.

EDF est en pointe en R&D avec près de 8 millions investis rien qu'en Occitanie.

Des Directeurs du Développement Territorial

Missions



Les **Directions Commerciales EDF présentes sur vos territoires**, disposent d'interlocuteurs spécifiques spécialisés dans la relation commerciale avec les clients publics, les groupements de commande et les bailleurs sociaux.

Sur le terrain et à votre écoute, les Directeurs du développement territorial vous accompagnent. Ils interviennent notamment auprès des clients collectivités pour le conseil et le suivi de leurs **grands projets liés à l'énergie**.

Leur rôle consiste à accompagner les collectivités dans le développement de leurs territoires :

- **Conseiller et suivre les projets** d'aménagement ou de développement associant une approche énergétique.
- **Développer la notoriété du groupe EDF** auprès des collectivités comme opérateur exemplaire dans les services énergétiques et les énergies renouvelables.
- **Coordonner les compétences et les technologies** du Groupe EDF au service du secteur public local.
- **Être l'interlocuteur référent** des autorités concédantes pour le suivi des contrats de concession



Rémi DUBOIS
Directeur du Développement Territorial Région Centre Val de Loire

(Départements 18,36,37)

EDF COMMERCE GRAND CENTRE

EDF – Direction Commerciale Régionale GRAND CENTRE

71 avenue Edouard Michelin
37200 TOURS

☎ 06 03.70.22 55
✉ remi.dubois@edf.fr



François-Xavier DILLARD
Directeur du Développement Territorial Région Centre Val de Loire

(Départements 28,41,45)

EDF COMMERCE GRAND CENTRE

EDF – Direction Commerciale Régionale GRAND CENTRE

71 avenue Edouard Michelin
37200 TOURS

☎ 06 32.89.12 12
✉ françois-xavier.dillard@edf.fr

Un service client Relation Client dédié aux groupements

EDF acteur socialement responsable, a fait le choix d’implanter l’intégralité de ses équipes commerciales, y compris les conseillers client sur le territoire Grand Centre.

Une équipe de conseiller clientèle chargés de compte basée à TOURS, est dédiée aux clients collectivités membres de Groupements.

Au sein de cette équipe dédiée, chaque membre dispose d’un conseiller référent. Par sa spécialisation, cette équipe est formée aux traitements de vos demandes et de leurs spécificités.

Cette équipe a une **double compétence commerciale et technique**

- commerciale (questions relatives à la facture, mise en service, résiliations, etc.) et, technique (méthodologie de rattachement/détachement d’un site, gestion des relations avec les GRD, etc.).

Spécialisée dans la gestion des contrats du marché public et plus particulièrement des groupements, votre conseiller client dispose d’une **VISION GLOBALE** des attentes de vos membres et peut ainsi répondre au mieux et avec réactivité à leurs demandes. Il est **l’interlocuteur de chaque Membre** du groupement sur toute la durée du marché subséquent. Leurs domaines d’intervention couvrent

l’ensemble des prestations liées à l’exécution des marchés (traitement des demandes techniques, liens GRD, OS, rattachements, détachements, conseils.) tel que décrit dans le CCP et notamment :

Réserver un accueil personnalisé pour répondre à l’ensemble des questions posées par les Membres sur les conditions d’exécution du marché en cours dont il est le titulaire.	
Transmettre à l’Interlocuteur Commercial toute demande de Rendez-vous formulée par le membre.	
Être l’interlocuteur du membre pour gérer la relation avec le GRD concernant toutes les demandes de :	
Mises en service. Résiliations. Ajout/suppression de PDL	Modifications de puissance. Suivi de la facturation. Branchements provisoires
Conseiller le membre pour la constitution d’un dossier de demande de raccordement définitif ou provisoire, de modification d’un raccordement ou de demande d’alimentation supplémentaire d’un point de livraison au réseau de distribution.	
Conseiller le membre s’il souhaite souscrire à des engagements personnalisés de qualité ou continuité de fourniture auprès du GRD.	
Informers les membres sur la prise en charge de chaque demande liée à l’accès et à l’utilisation du réseau de distribution et l’évolution de son traitement.	
Gérer tous les aspects contractuels de la relation courante :	
Accueil téléphonique. Feuilles récapitulatifs. Demandes de gestion. Modification de nom de PDL.	Interface avec le GRD Explications sur les factures modification de périmètre Modalités de paiement

Continuité de service

En cas d’indisponibilité de votre interlocuteur commercial dédié ou de votre charge de service client, nous vous assurons la continuité de service pour garantir une bonne réactivité.



En cas de changement de vos interlocuteurs Dans le cas où l'un de vos interlocuteurs (nom, adresse mail, n° de téléphone) viendrait à changer en cours de marché, nous nous engageons à vous en informer dans les plus brefs délais et en tout état de cause avant que le changement ne survienne, sauf cas de force majeure.

PROCESSUS DE GESTION DES DEMANDES : NOS ENGAGEMENTS

Un contact permanent

Demandes par mail : À réception d'une demande par mail d'un membre, un accusé de réception lui est envoyé le jour même avec copie au coordonnateur s'il s'agit d'un ordre de service conformément à votre CCP.

Demandes par téléphone : À réception d'une demande par téléphone, celle-ci est prise en compte immédiatement et le membre est informé de la référence de suivi afin de pouvoir la rappeler en cas de besoin.

Demandes via l'espace client : À réception d'une demande via l'espace client, la demande est prise en compte immédiatement et le membre peut en suivre l'évolution via ce même canal.

Nous vous garantissons de répondre à chaque demande ou de solliciter les gestionnaires de réseau (GRD) sous 72 heures ouvrées dans la mesure où vous nous transmettez tous les éléments nécessaires au traitement de la demande.

Les demandes liées à une intervention du GRD sont formulées par votre conseiller client **via le système d'information mis** à disposition par le GRD : SGE.

Les demandes techniques envoyées au GRD sont ensuite traitées conformément aux délais fixés dans son catalogue des prestations.

Votre conseiller client vous tient informé de l'évolution et du traitement des demandes.

DÉTAIL DES RÉPONSES PAR REGISTRE DE QUESTIONS

Toutes les demandes reçues par notre Service Relation Client, hors appel téléphonique, font l'objet de l'envoi d'un accusé réception. Toutes les demandes font l'objet d'une confirmation de fin de traitement par mail ou via l'espace client selon leur provenance comme détaillé ci-dessus.

Les délais de traitement sont conformes à ceux indiqués aux articles 16 et 17 de votre CCP.

Libellé de la demande	Processus de traitement
Rattachement de points de livraison (selon article 16.4.1 du CCP)	À réception de la demande, le Conseiller Client entreprend les formalités nécessaires auprès du GRD par le biais du Web services de ce dernier. Dès validation du GRD, le rattachement est finalisé dans le périmètre du membre.

Rattachement de points de livraison provisoire à l'unité ou en masse (selon article 16.4.1 du CCP)	À réception de la demande, le Conseiller Client entreprend les formalités nécessaires auprès du GRD par le biais du Web services de ce dernier. Dès validation du GRD, le rattachement est finalisé dans le périmètre du membre.
Détachement ou résiliation de points de livraison (selon article 16.3 du CCP)	À réception de la demande, le Conseiller Client entreprend les formalités nécessaires auprès du GRD par le biais du Web services de ce dernier. Dès validation du GRD, le détachement est effectué du périmètre du membre.

Modification d'option tarifaire d'acheminement	À réception de la demande et après avoir vérifié que les conditions requises soient valides, le Conseiller Client entreprend les formalités nécessaires auprès du GRD par le biais du Web services de ce dernier. Dès validation du GRD, la modification est effectuée pour le site concerné.
Demandes techniques relatives à l'accès et utilisation du réseau de distribution	À réception de la demande, le Conseiller Client entreprend les formalités nécessaires auprès du GRD par le biais du Web services de ce dernier.
Prise en charge et réponses techniques relatives à l'accès et utilisation du réseau de distribution	Après création de la fiche technique auprès du GRD, le Conseiller Client informe le membre par courriel ou via l'espace client du statut de sa demande. Dès validation du GRD, il régularise la modification sur le compte concerné s'il y a lieu et informe le membre de la fin de traitement de sa demande.
Rectification des informations figurant sur le fichier périmètre	À réception de la demande, le Conseiller Client entreprend les modifications demandées dans le périmètre du membre dans notre système d'information CLOE.
Transmission du fichier des données de consommations et facturation (art 21.2 du CCP)	EDF met à disposition des membres sur son espace client (accès di@lege), un fichier unique sous format XLS qui reprend les données de facturation et de consommation.
Évolution des prix (TURPE, taxes etc.)	Après publication au J.O. une information est effectuée par l'interlocutrice commerciale dédiée par mail auprès des membres qui leurs sont rattachés
Conseiller le membre s'il souhaite souscrire auprès du GRD pour certains PDL d'engagements personnalisés de qualité de fourniture ou de continuité	Le Conseiller Client analyse la demande du membre et lui apporte les informations nécessaires à sa prise de décision. Si le membre valide sa demande, le Conseiller Client entreprend les formalités nécessaires auprès du GRD par le biais du Web services de ce dernier.
Question relative à la facturation	À réception de la demande, le Conseiller Client analyse la demande du membre et lui apporte la réponse immédiatement ou dans le délai inscrit à votre CCP si besoin d'instruction complémentaire.
Transmission d'une nouvelle facture en cas d'erreur de facturation ou de non-conformité	Sous réserve que cette correction ne soit pas soumise aux délais de traitement du gestionnaire de réseau ; interventions techniques, contrôle d'appareil, etc... le Conseiller Client analyse et rectifie la facture dans les délais prévus à votre CCP.
Transmission du duplicata d'une facture sous format PDF : sur simple demande	À tout instant les copies de vos factures au format PDF sont disponibles en vous connectant à votre espace Client EDF Collectivités . Vous bénéficiez d'un archivage de vos factures pouvant aller jusqu'à 3 ans glissant.

Vos interlocuteurs solidarité

- **L'accompagnement proposé par EDF repose sur un réseau dédié composé de :**
300 Conseillers solidarité, et une trentaine de Correspondants Solidarité tous basés en France.
- **Les Conseillers Solidarité, spécialistes de l'aide aux acteurs sociaux et des situations de précarité,** collaborent avec les travailleurs sociaux pour trouver des solutions d'accompagnement et aider ainsi à réduire la précarité.





- Les Correspondants Solidarité sont les contacts privilégiés des : collectivités, associations et structures de médiation sociale
- dans la lutte contre la précarité énergétique.
- Ils forment, sensibilisent à la maîtrise de l'énergie, et animent des réunions d'informations (chèque énergie, exclusion numérique, sensibilisation aux éco-gestes ...)
- auprès des travailleurs sociaux et de nos partenaires.

Afin de lutter contre la précarité énergétique, EDF a mis en place une organisation et une expertise régionale pour que l'énergie ne soit pas un facteur aggravant des fragilités sociales.



Stéphane MARQUES
Votre correspondant solidarité pour les Départements 18, 28, 37, 41 et 45
EDF COMMERCE GRAND CENTRE

EDF – Direction Commerciale Régionale GRAND CENTRE
71 avenue Edouard Michelin
37200 TOURS

☎ 07 86.39.62 18
✉ stephane.marques@edf.fr



Sandrine BOURNAZEAU
Votre correspondant solidarité pour les Départements 19, 23, 36 et 87
EDF COMMERCE GRAND CENTRE

EDF – Direction Commerciale Régionale GRAND CENTRE
53 Avenue du Roussillon
87100 LIMOGES

☎ 07 61 82 01 25
✉ sandrine.bournazeau@edf.fr

▪ Pour vous accompagner dans le cadre de votre mission sociale auprès des locataires, vous pouvez joindre les correspondants solidarité EDF de votre département qui sont **Sandrine BOURNAZEAU et Stéphane MARQUES**.

▪ Il saura vous aiguiller vers le bon interlocuteur Solidarité pour disposer :
D'un appui relatif aux questions énergétiques, au parcours d'accompagnement des foyers en précarité énergétique, à la mise en place pour les locataires des aides du Fond de Solidarité Logement et des autres aides (communales, associations, délais de paiement spécifiques aux foyers en difficulté...) afin d'apporter une solution à chaque situation.

Du déploiement sur votre territoire de partenariats solidarité afin de vous aider à sensibiliser vos locataires aux économies d'énergie et de baisser leur facture d'énergie (Secours Catholique, Secours Populaire, Croix-Rouge Française, etc...).

D'informations relatives aux structures de médiation sociale : un relais d'information, d'accompagnement, d'aide à la prévention et à la résolution des difficultés administratives et financières rencontrées par les habitants, à leur domicile.

Chaque membre dispose-t-il d'un interlocuteur dédié nommé désigné (et de son suppléant) sur la totalité de la durée du marché ?	<input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON Si OUI compléter les éléments qui suivent.
Présentation de(s) interlocuteur(s) dédié(s) et de son (leur) suppléant en précisant notamment : :	
<ul style="list-style-type: none">- les moyens de contacts (téléphone, le fax, l'adresse courriel, etc) ;- la disponibilité de l'interlocuteur en mentionnant les plages horaires auxquelles il peut être contacté ;	
Notre prestation répond aux exigences de votre CCP	
Chaque membre du groupement dispose d'un interlocuteur identifié (et un suppléant), chargé de compte, nommé désigné ci-dessous.	

Votre interlocuteur commercial dédié

- D'un niveau hiérarchique suffisant, **Boris KESSLER** sera en capacité de mobiliser fonctionnellement les différentes ressources et intervenants d'EDF afin de garantir la qualité de la relation clientèle

Un suppléant

- D'un niveau hiérarchique suffisant, **Olivier CHASTANET** sera en capacité de mobiliser fonctionnellement les différentes ressources et intervenants d'EDF afin de garantir la qualité de la relation clientèle

Un service Relation Client dédié au groupement

- EDF acteur socialement responsable, a fait le choix d'implanter l'intégralité de ses équipes commerciales, y compris les **conseillers client sur le territoire Grand Centre**

Ainsi, en appui de **Boris KESSLER**, votre conseiller clientèle :

- Réservera à chaque membre un accueil personnalisé, téléphonique ou digital, pour toutes questions liées au marché subséquent et à la gestion des comptes et de la facturation,
- Identifiera les dérives de consommation, en lien avec leurs interlocuteurs commerciaux dédiés,
- Assurera et proposera l'optimisation des contrats,
- Génèrera et gèrera les accès à l'Espace Client,

Accompagnera chaque membre dans l'utilisation de di@lege ou EDF Collectivités en lien avec nos experts.

Experte dans la gestion des contrats du marché public, ses missions sont de ...

- Être votre interlocuteur pour gérer la relation avec le gestionnaire de réseau (GRD) concernant toutes les demandes de :
- | | |
|----------------------------|---|
| Mise en service. | Ajout/Suppression de Points de Livraison (PDL). |
| Résiliation. | Branchements provisoires. |
| Modification de puissance. | |
- Gérer tous les aspects contractuels de la relation commerciale :
- | | |
|------------------------|---------------------------------------|
| Accueil téléphonique. | Modification de nom de PDL. |
| États récapitulatifs. | Optimisation du TURPE. |
| Modalités de paiement. | Suivi / explication sur les factures. |
| Demandes de gestion. | Mise en œuvre des prix du marché. |
- Informer les membres sur la prise en charge de chaque demande liée à l'accès et l'utilisation du réseau de distribution et l'évolution du traitement de celle-ci. L'information sera reportée systématiquement par écrit (courriel ou via l'espace client).
 - Transmettre une étude d'optimisation tarifaire d'un point de livraison sur demande ponctuelle d'un membre.
 - Transmettre à chaque membre les fichiers des données de consommations et facturation (fichier « PÉRIMÈTRE » et fichier des données de consommation et de facturation).
 - Tenir les membres du groupement informés de l'évolution des prix des différentes composantes de la facture permettant aux membres du groupement une compréhension et un contrôle facilités des coûts facturés.
 - Conseiller le membre du groupement si celui-ci souhaite souscrire auprès du gestionnaire de réseau de distribution pour certains points de livraison d'engagements personnalisés de qualité de fourniture ou de continuité. Elle conseille le membre du groupement sur les démarches à engager auprès du gestionnaire de réseau en vue de la souscription de ces engagements personnalisés et l'accompagne dans sa démarche.
 - Répondre à toute question technique simple ou sur les conditions d'exécution du marché en cours posées par les membres du groupement.

Un numéro de
téléphone dédié

- Le numéro de téléphone dédié est le suivant :
 - **02 14 40 44 32**
- Il permet à chaque Membre de joindre son équipe dédiée de chargés de Compte.
- L'équipe vous accueille du lundi au vendredi sur une
 - **plage horaire de 8h00 à 18h00**

Une Adresse mail
générique

- Une adresse mail générique est disponible pour correspondre avec l'ensemble de vos interlocuteurs : edfcollectivites-grandcentre@edf.fr.
- Cette boîte mail est relevée deux fois par jour. Un accusé de réception est envoyé à l'expéditeur dès lecture de son message.

Courrier

- L'adresse postale centralisée pour tout envoi de courrier à l'équipe de chargés de Compte dédiée aux Membres est la suivante :

Électricité de France
Direction Commerce Grand-Centre
Collectivités Territoires et Solidarité
71, avenue Édouard Michelin
37200 TOURS

4.3. Organisation commerciale en temps de crise

- Afin d'être en capacité de respecter nos engagements contractuels et garantir une relation clientèle de qualité en cas de crise, nous nous sommes organisés pour garantir la continuité de service, garantir nos engagements contractuels et accompagner nos clients en temps de crise.
- **EDF a su démontrer son adaptabilité et sa réactivité lors de la crise sanitaire de l'épidémie de Covid-19.**

Garantir la continuité
de service pour tous
nos clients

- **EDF se mobilise pour aider ses clients dans les circonstances difficiles qu'ils peuvent rencontrer en cas de crise :**
Soutenir nos clients professionnels et collectivités territoriales
EDF mobilisée pour garantir la continuité de service
- **Devant la crise sanitaire actuelle, l'ensemble des salariés d'EDF s'est pleinement mobilisé pour assurer leurs missions essentielles au service des clients,** en particulier en matière de production d'électricité, de services énergétiques et de relation de proximité avec les clients.
- **L'attachement profond des équipes d'EDF aux valeurs du service public, de l'intérêt général et de la solidarité a fait naître plusieurs initiatives pour contribuer à atténuer les difficultés occasionnées par l'épidémie.**

Mobilisation sans
précédent des métiers SI

- C'est **toute la filière SI qui est en ordre de bataille** pour permettre au plus grand nombre de salariés de la Direction Commerce de travailler à distance et garantir l'accueil et la gestion des demandes de nos clients :
Livraison de PC portables,
Multiplication des accès distants,
Renforcement de la sécurité du système informatique
- **En date du 30 mars 2020, 2 147 postes informatiques livrés** en moins de 15 jours sur site, permettant à **plus de 60 000 salariés d'EDF de se connecter simultanément**, fin mars 2020.

Des équipes commerciales
bien présentes pour ses
clients

- EDF reste en mesure de garantir la continuité des activités essentielles et maintenir le lien avec ses clients, tout en protégeant la santé de ses salariés et prestataires.
- **5000 conseillers, tous basés en France, continuent d'assurer à distance** la qualité de service et l'accompagnement nécessaires des entreprises et collectivités.

Notre organisation
en temps de crise

- **La totalité de nos équipes commerciales :**
Relation Client (RC)
Facturation,
Recouvrement,
- **est équipée pour assurer un travail à distance, ce qui permet de maintenir l'ensemble des activités téléphonique, traitement des mails et courriers via les outils numériques,** dès le premier jour de crise.
- Grâce à la mobilisation de toutes les équipes, **l'accessibilité téléphonique a atteint un taux de 85%** (hors incidents de réseau).
- **EDF met immédiatement en place des plans d'action** afin de gérer au mieux :
La communication avec ses clients,
L'optimisation du traitement des demandes urgentes.



Les plans d'action de communication	<ul style="list-style-type: none">Le 20 mars 2020, Lionel ZECRI, Directeur du Marché d'Affaires d'EDF, a adressé un mail à l'ensemble des clients confirmant la mobilisation pleine et entière de nos équipes pour faire face à cette crise sans précédent et réaffirmant notre engagement de continuité de fourniture d'électricité.Des messages ciblés sont déployés sur internet et sur le Serveur Vocal Interactif (SVI), pour informer les clients sur le traitement des demandes et les orienter au mieux afin de répondre aux situations les plus urgentes.Le dispositif d'appui aux entreprises (arrêt des coupures, report des paiements puis échelonnement) est communiqué aux clients et mis en œuvre en 72 heures.
Priorisation des activités de la RC	<ul style="list-style-type: none">Tous les services et types de demandes sont maintenus sur l'espace client.L'amplitude horaire de l'accueil téléphonique a été adaptée (8h30 à 16h45) afin de gérer en priorité les demandes les plus urgentes : Mise en service Résiliation RéclamationUn soutien est apporté aux équipes pour le traitement des écrits.
Soutien de nos clients les plus impactés par la crise	<ul style="list-style-type: none">Conformément aux ordonnances de crise sanitaire adoptées par le Gouvernement, EDF a pris toutes les dispositions nécessaires pour mettre en place une organisation dématérialisée permettant à ses clients éligibles au Fonds de Solidarité de demander par voie dématérialisée le report du paiement de leurs factures.EDF est restée à l'écoute de tous ses clients, y compris ceux qui ne seraient pas éligibles à ce dispositif, pour les accompagner au mieux dans cette période.

4.4. Réunions

4	Réunion avec le comité de pilotage suite à la notification des marchés subséquents
	<ul style="list-style-type: none">Présentation des modalités d'organisation de cette réunion par le « pilote du contrat » et compréhension des attentes du comité de pilotage du groupement :Notre prestation répond aux exigences de votre CCP
	Modalités d'organisation Conformément à l'article 17.5.2.1 du CCP, Boris KESSLER se tiendra disponible pour organiser cette réunion dans les locaux choisis par le comité de pilotage. Après avoir fixé d'un commun accord la date de la réunion, le SIEIL communique l'ordre du jour de la réunion à EDF au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la date programmée de la réunion. Au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la date de réunion programmée, Boris KESSLER transmet, au coordonnateur, les éléments préparatoires de la réunion et supports de présentation.
	Prise en compte de toute situation sanitaire particulière Toutes ces réunions, peuvent se tenir à distance en toute sécurité et dans le respect de la réglementation en vigueur, si des conditions tenant à un contexte particulier interdisent la tenue de réunion en présentiel : <ul style="list-style-type: none">Réunion téléphonique,Conférence téléphonique,Visioconférence organisée par EDF sous réserve de la compatibilité des logiciels de visioconférence.
	Réunion de mise en œuvre du marché

	<p>Présentation des modalités d'organisation de cette réunion par le « pilote du contrat » et compréhension des attentes du comité de pilotage du groupement</p> <p>Notre prestation répond aux exigences de votre CCP article 17.5.2.2</p> <p>Suite à la réunion consécutive à la notification du marché subséquent et pendant sa phase de mise en œuvre</p> <p>Boris KESSLER transmettra a minima hebdomadairement l'état d'avancement :</p> <ul style="list-style-type: none">des différentes étapes préalables à la bascule,le paramétrage des espaces clients,la mise à disposition des données de consommation et de facturation (application SIME), <p>Ces points d'avancement se dérouleront sous forme de visio conférence ou physiquement au siège du coordonnateur à l'initiative des 2 parties. L'objectif étant de garantir la bonne compréhension des exigences du comité de pilotage du groupement et de sécuriser la bonne mise en œuvre du marché.</p>				
	Réunion d'information des membres du groupement en présence des membres pilotes				
	<p>Présentation des modalités d'organisation de cette réunion par le « pilote du contrat » et compréhension des attentes des membres pilotes</p> <p>Notre prestation répond aux exigences de votre CCP article 17.5.2.3</p>				
	<table><tr><td>La réunion de lancement</td><td>Consécutivement à la notification du marché subséquent, et avant la bascule des PDL, EDF se tient disponible pour participer à une réunion d'information en présence des membres et des membres pilotes, organisée avec Boris KESSLER « pilote du contrat ». Le Comité de pilotage du groupement organise la réunion (moyens techniques, lieu, invitation)</td></tr><tr><td>Modalités d'organisation</td><td>Conformément à l'article 17.5.2.2 la première réunion de présentation du marché peut avoir lieu en présentiel dans un lieu décidé par le Comité de pilotage du groupement, ou en visio conférence. Les potentielles réunions en cours de marché seront réalisées en visio conférence. Le Coordonnateur communiquera l'ordre du jour de la réunion à l'interlocuteur commercial dédié des membres du groupement au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la date programmée de la réunion. Au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date de réunion programmée, l'interlocuteur commercial dédié des membres du groupement transmet, au Coordonnateur, les éléments préparatoires de la réunion et les supports de présentation prévus.</td></tr></table>	La réunion de lancement	Consécutivement à la notification du marché subséquent, et avant la bascule des PDL, EDF se tient disponible pour participer à une réunion d'information en présence des membres et des membres pilotes, organisée avec Boris KESSLER « pilote du contrat ». Le Comité de pilotage du groupement organise la réunion (moyens techniques, lieu, invitation)	Modalités d'organisation	Conformément à l'article 17.5.2.2 la première réunion de présentation du marché peut avoir lieu en présentiel dans un lieu décidé par le Comité de pilotage du groupement, ou en visio conférence. Les potentielles réunions en cours de marché seront réalisées en visio conférence. Le Coordonnateur communiquera l'ordre du jour de la réunion à l'interlocuteur commercial dédié des membres du groupement au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la date programmée de la réunion. Au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date de réunion programmée, l'interlocuteur commercial dédié des membres du groupement transmet, au Coordonnateur, les éléments préparatoires de la réunion et les supports de présentation prévus.
La réunion de lancement	Consécutivement à la notification du marché subséquent, et avant la bascule des PDL, EDF se tient disponible pour participer à une réunion d'information en présence des membres et des membres pilotes, organisée avec Boris KESSLER « pilote du contrat ». Le Comité de pilotage du groupement organise la réunion (moyens techniques, lieu, invitation)				
Modalités d'organisation	Conformément à l'article 17.5.2.2 la première réunion de présentation du marché peut avoir lieu en présentiel dans un lieu décidé par le Comité de pilotage du groupement, ou en visio conférence. Les potentielles réunions en cours de marché seront réalisées en visio conférence. Le Coordonnateur communiquera l'ordre du jour de la réunion à l'interlocuteur commercial dédié des membres du groupement au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la date programmée de la réunion. Au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date de réunion programmée, l'interlocuteur commercial dédié des membres du groupement transmet, au Coordonnateur, les éléments préparatoires de la réunion et les supports de présentation prévus.				
	Réunion de bilan annuel avec le Comité de pilotage				
	<p>Présentation des modalités d'organisation de cette réunion par le « pilote du contrat » et compréhension des attentes du comité de pilotage</p> <p>Notre prestation répond aux exigences de votre CCP article 17.5.2.4</p>				
	<table><tr><td>Réunion de bilan annuel</td><td>A la demande du coordonnateur, et conformément à l'article 17.5.1, une réunion bilan annuel sera organisée entre Boris KESSLER et le comité de pilotage pour échanger sur tous les faits importants survenus sur la période. Le coordonnateur se réserve la possibilité de convier l'ensemble des membres du groupement.</td></tr></table>	Réunion de bilan annuel	A la demande du coordonnateur, et conformément à l'article 17.5.1, une réunion bilan annuel sera organisée entre Boris KESSLER et le comité de pilotage pour échanger sur tous les faits importants survenus sur la période. Le coordonnateur se réserve la possibilité de convier l'ensemble des membres du groupement.		
Réunion de bilan annuel	A la demande du coordonnateur, et conformément à l'article 17.5.1, une réunion bilan annuel sera organisée entre Boris KESSLER et le comité de pilotage pour échanger sur tous les faits importants survenus sur la période. Le coordonnateur se réserve la possibilité de convier l'ensemble des membres du groupement.				

- Objectif** La réunion annuelle de suivi et d'optimisation a pour but d'échanger sur tous les faits importants et notamment :
- Le suivi des demandes des membres du groupement (rattachement/détachement, modification d'options tarifaires etc....),
 - Les données relatives à l'évolution du périmètre du marché et aux consommations,
 - Une information sur les évolutions du marché de l'électricité : prix de gros, ARENH, TURPE, évolutions réglementaires, etc. Points essentiels pour le lancement de votre futur marché.

Modalités d'organisation Cette réunion aura lieu en présentiel, dans un lieu convenu au préalable (à défaut, en cas de force majeure exclusivement, cette réunion pourrait avoir lieu sous forme de webconférence, organisée par le comité de pilotage).
Un délai de prévenance d'un mois doit être respecté de la part du comité de pilotage pour convenir d'une date avec **Boris KESSLER** « pilote du contrat ». Après demande d'une réunion bilan annuel par le comité de pilotage, l'interlocuteur dédié dispose de quinze (15) jours ouvrés pour convenir et valider une date.
Le comité de pilotage communiquera l'ordre du jour de la réunion à **Boris KESSLER** au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la date programmée de la réunion

Fréquence de réalisation de la réunion : Une réunion par an maximum

5. Qualité du service d'optimisation des coûts liés au tarif d'utilisation des réseaux de distribution

NOS ENGAGEMENTS :

Nous nous engageons à conduire les études d'optimisation du TURPE de tous vos sites figurant au marché :

- Dans le respect des délais prévus.
- À partir d'un outil expert développé par EDF.
- **En suivant un processus auquel vous êtes associé :**
 - Nous vous présentons la démarche en amont et vous validez vos besoins.
 - Nous réalisons l'étude d'optimisation dans notre outil expert.
 - Nous contrôlons les résultats de l'étude.
 - Nous vous remettons et vous présentons les rapports d'optimisation dans un format clair et précis.
 - Vous décidez de la suite à donner.
- **En cas d'accord des membres du groupement, nous engageons les démarches auprès du GRD et nous vous tenons informé de leur état d'avancement.**

5.1. La méthodologie

Présentation de la méthodologie d'optimisation (règles de calcul) de la formule tarifaire pour l'accès au réseau de distribution.

Le candidat précisera s'il réalise des études d'optimisation sur courbe de charge (compteurs communicants actifs) et la méthodologie associée :

Principes de base

Pour optimiser le coût d'acheminement des contrats électricité, EDF propose de vous aider à adapter le TURPE au plus près du profil de consommation de vos sites. Cette proposition est suivie par votre interlocuteur commercial / conseiller client.

Seules certaines composantes du TURPE sont optimisables :

- **Pour les sites C2-C3-C4**, la composante de soutirage et la composante mensuelle de dépassement des puissances souscrites peuvent être optimisées en faisant varier la/les puissance(s) souscrite(s) et la FTA. À la demande du client, il est possible de prendre en compte les taxes locales (TCFE) pour l'optimisation de la PS.

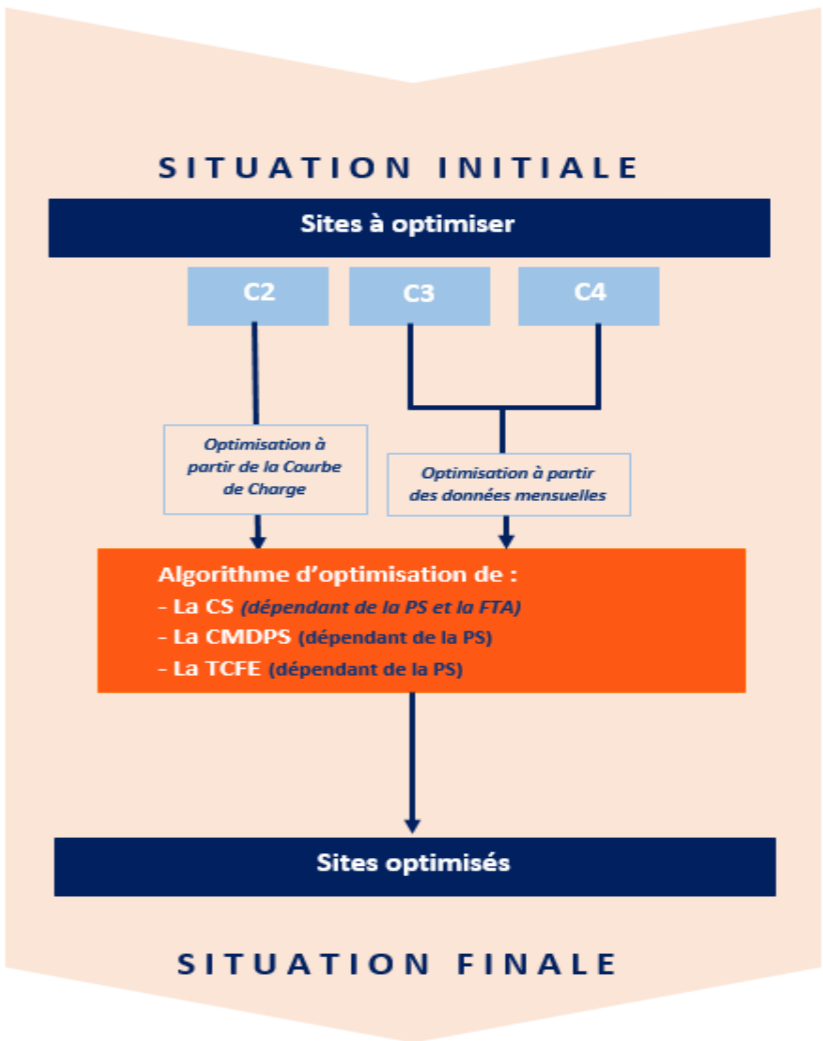


Illustration schématique de la méthodologie d'optimisation

Les étapes de la campagne d'optimisation

1

Description

Présentation de la démarche en amont pour valider les besoins

La méthodologie de l'étude d'optimisation vous est présentée lors d'une réunion de lancement organisée **dans les premières semaines à compter de la notification du marché.**

Il s'agit de définir le périmètre à optimiser sur chaque segment. Suivant, le choix de l'intérêt économique des optimisations, il faudra mettre en place les paramètres de l'optimisation.

2

Description

Transmission et validation des données de l'étude d'optimisation

Après validation de la démarche lors de la réunion de lancement, il s'agit de définir les données que vous devez nous transmettre.

Données clients nécessaires

Dans le cas d'une optimisation de sites C2, nous devons pouvoir disposer site à site :

- des éléments contractuels (RAE : Référence acheminement)
- des courbes de charge de consommation complètes sur 12 mois.

Dans le cas d'une optimisation de sites C3-C4, nous devons pouvoir disposer site à site :

- des éléments contractuels (RAE)
- des consommations, des puissances max atteintes et des dépassements par poste sur 12 mois

2 semaines

3-4

Réalisation de l'étude et Contrôles des résultats

- Lancement de l'optimisation avec les paramètres de l'étude choisis par vos soins
- Validation des résultats et construction des rapports de d'optimisation

2 semaines

5

Les livrables EDF

Présentation des rapports d'optimisation

Après validation de la démarche lors de la réunion de lancement et transmission des données, le rapport d'optimisation est composé pour chaque segment de 3 supports (cf. ci-dessus) :

- Une **restitution PPT** qui reprend les principaux résultats de la restitution Excel et accompagne le client dans les résultats de l'optimisation.
- Une **restitution PDF** comprenant un **onglet de synthèse** où les gains potentiels et les modifications associées seront mis en avant.
- Une **restitution Excel** reprenant en détail les résultats de l'optimisation et proposant site à site la FTA et les PS à souscrire.

2 semaines

6

Description

Réponses sur les optimisations proposées


À dater de la transmission du rapport d'optimisation, vous disposez d'un délai de 30 jours calendaires pour nous retourner les fiches signées par mail à edfcollectivites-grand-centre@edf.fr, copie à boris.kessler@edf.fr.

Signature client

Pendant ce délai, **Boris KESSLER et vos conseillers clients sont** à votre disposition pour toutes explications complémentaires.

En cas d'accord de votre part sur certaines modifications pro-

30 jours



7

Description

Engagement des démarches auprès du GRD

Après accord écrit de votre part, nous engageons auprès du GRD l'ensemble des démarches de modification de la formule tarifaire du TURPE et **ou** des puissances souscrites.

La modification de la formule tarifaire du TURPE s'appliquera à minima un mois après votre accord sous réserve des règles relatives au changement de formule tarifaire fixées par le GRD.

1 mois minimum

8

Description

Suivi des opérations

Pour tous les sites, votre interlocuteur commercial dédié **Boris Kessler** vous fait un retour sur le suivi des opérations que vous avez validées.

Variable

5.2. Le processus d'information du comité de pilotage

– Présentation du processus d'information du comité de pilotage préalablement à la phase d'optimisation (validation méthodologique, du contenu des échanges, planning, modalités d'échange avec les membres pilotes)

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Boris KESSLER informera le comité de pilotage des modalités de réalisation des études d'optimisation tarifaire lors de la réunion succédant à la notification du marché subséquent. A l'issue de celle-ci, le processus sera validé par le comité de pilotage.

Boris KESSLER tiendra régulièrement informé le comité de pilotage de l'avancement de la phase d'optimisation par mail (taux de retour des Membres, état des demandes de modification après du GRD) par PDL et faisant figurer le nom et la référence du membre ainsi que le membre pilote concerné.

Présentation du processus d'information du comité de pilotage au cours de la phase de la bascule (format et fréquence d'échange et contenu des éléments remis par le titulaire...)

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Déjà détaillé en 4.4

Préalablement à tout rapprochement avec les Membres, **Boris KESSLER** aura la charge de la relation avec le comité de pilotage pendant toute la phase d'optimisation.

Elle déterminera avec le Coordonnateur la période sur laquelle les études d'optimisation seront réalisées, validera le contenu des échanges avec les Membres.

Le comité de pilotage sera destinataire de la synthèse des études d'optimisation réalisées avant envoi aux Membres, afin de valider l'approche et les résultats de ces études. En fonction de cette validation, les étapes de validation des Membres pourront être modifiées.

Présentation du processus d'information du coordonnateur et des membres pilotes au terme de la phase d'optimisation (destinataire des choix des membres) :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Boris KESSLER fera parvenir par mail au Coordonnateur et aux membres pilotes les choix de chaque Membre et le bilan des optimisations de leurs périmètres respectifs.

5.3. Méthodologie de présentation des études d'optimisation aux membres

Précisions sur le format d'échange et le(s) type(s) de support(s) utilisé(s) pour la présentation des études d'optimisation aux membres :

Notre prestation répond aux exigences de l'article 18 de votre CCP

L'étude « Optimisation du Tarif d'utilisation des réseaux de distribution » validée par le coordonnateur sera envoyée par courriel à chaque membre avec un formulaire d'acceptation à retourner à notre service Relation Client. Cette étude se présente sous format d'un fichier excel.

Le candidat joindra à son mémoire technique le(s) modèle(s) de présentation et d'explication des études d'optimisation proposées aux membres :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Exemple d'un site C2

La ligne surlignée en violet présente une évaluation du TURPE de la situation initiale, puis les deux lignes suivantes présentent le jeu de Puissances Souscrites optimales pour chacune des FTA à laquelle le site peut prétendre. En Vert, la situation optimale, ici une FTA « LU » avec une PS de 803kW sur les postes Pointe, HPH et HCH puis 2153kW sur les postes HPE et HCE.

Informations site							Situation actuelle				Situation proposée						Puissances souscrites actuelles (kW)					Puissances souscrites proposées (kW)					
Ref Compte	Nom du Compte	Rue	Code Postal	Commune	PRM - Compte	Consommation (kWh)	Option actuelle	Estimation coût CS + CMDPS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Estimation coût CS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluse)	Estimation coût CMDPS par an	Option proposée	Estimation coût CS + CMDPS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Gain	Gain	Estimation coût CS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Estimation coût CMDPS par an	P	HPH	HCH	HPE	HCE	P	HPH	HCH	HPE	HCE	
							éHTVA	éHTVA	éHTVA		éHTVA	€	%		éHTVA	éHTVA											
site 1						3000000000001	5 441 212	A5_CU	118 195	118 195	0	A5_LU	102 760	15 435	13,1%	102 004	796	900	900	900	2300	2300	803	803	803	2153	2153

Une synthèse claire reprend les résultats ci-dessus avec une ligne par site (vision partielle)

	Montant total CS + CMDPS + CC + CG		CS + CC + CG			CMDPS	Puissances Souscrites par poste tarifaire				
			Part fixe		Part Variable	Dépassement	en kW				
Option étudiée	Consommation en kWh	Total (CTA incluse) en€	Part fixe CS (€)	Total (CTA incluse) valeur	Montant (TCFE incluse)	Montant	PTE / SDT	HPH	HCH	HPE	HCE
A5_CU	5 441 212	118 194,56 €	4 956,00	7 480,17 €	110 714,39 €	0,00 €	900	900	900	2300	2300
A5_CU	5 441 212	117 899,91 €	4 617,27	7 049,84 €	110 714,39 €	135,67 €	816	816	816	2153	2153
A5_LU	5 441 212	102 760,00 €	24 909,43	32 829,00 €	69 174,97 €	756,03 €	803	803	803	2153	2153

C3-C4 Tous d'abord, nous choisissons avec vous la période la plus représentative du fonctionnement de vos sites. Ensuite, en entrée de l'outil nous injectons pour



chaque site la situation actuelle (FTA et Puissances Souscrites) ainsi que les données mensuelles pour chaque poste horo-saisonné (Puissances souscrites, Consommations, Puissance Maximum atteinte et les dépassements) sur la période sélectionnée

Le résultat de l'optimisation est le calcul d'un jeu de Puissances Souscrites optimales pour chaque FTA que le site peut prétendre : nous choisissons celle qui donne le montant du TURPE le moins cher.

Nous mettons ensuite à votre disposition plusieurs livrables qui seront décrits plus loin.

Exemple d'un site C3 La ligne surlignée en violet présente une évaluation du TURPE de la situation initiale, puis les deux lignes suivantes présentent le jeu de Puissances Souscrites optimales pour chacune des FTA à laquelle le site peut prétendre. En Vert, la situation optimale, ici une FTA « LU » avec une PS de 35kW sur le poste Pointe, 41kW sur les postes HPH et HCH puis 106kW sur les postes HPE et HCE.

VRAI	Montant total CS + CMDPS + CC + CG		CS + CC + CG			CMDPS Dépassement	Puissances Souscrites par poste tarifaire				
			Part fixe		Part Variable		en kVA / kW				
Option étudiée	Consommation en kWh	Total (CTA et TCFE incluse) en€	Part fixe CS (€)	Total (CTA incluse) en€	Montant (TCFE incluse) en€	Montant en€	P	HPH	HCH	HPE	HCE
A5CU	119 478	3 983,56 €	211,05	1 425,81	2 316,04	241,71	25	25	25	106	106
A5CU	119 478	3 782,59 €	222,39	1 440,21	2 316,04	26,33	35	41	41	106	106
A5LU	119 478	4 268,99 €	1 205,70	2 689,41	1 435,97	143,60	35	40	40	106	106

Exemple d'un site C4 La ligne surlignée en violet présente une évaluation du TURPE de la situation initiale, puis les deux lignes suivantes présentent le jeu de Puissances Souscrites optimales pour chacune des FTA à laquelle le site peut prétendre. En Vert, la situation optimale, ici une FTA « CU » avec une PS de 48kVA sur le poste HPH, 59kVA sur le poste HCH, 60kVA sur le poste HPE et 63kVA sur le poste HCE.

VRAI	Montant total CS + CMDPS + CC + CG		CS + CC + CG			CMDPS Dépassement	Puissances Souscrites par poste tarifaire				
			Part fixe		Part Variable		en kVA / kW				
Option étudiée	Consommation en kWh	Total (CTA et TCFE incluse) en€	Part fixe CS (€)	Total (CTA incluse) en€	Montant (TCFE incluse) en€	Montant en€	P	HPH	HCH	HPE	HCE
CU_T5	153 710	6 138,25 €	489,60	1 393,37	4 516,72	228,16	48	48	48	48	48
CU_T5	153 710	6 022,32 €	554,51	1 475,84	4 516,72	29,76	48	59	60	63	63
LU_T5	153 710	6 152,01 €	955,41	1 985,14	4 037,91	128,96	48	48	48	63	63

Une synthèse claire reprend les résultats ci-dessus avec une ligne par site (vision partielle)

Information site					Situation actuelle					Situation proposée					Puissances souscrites actuelles (kW)					Puissances souscrites proposées (kW)				
Reference site	Nom site	Option actuelle	HTA BT	Consommation (kWh)	Option actuelle	Estimation coût CS + CMDPS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Estimation coût CS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Estimation coût CMDPS par an	Option proposée	Estimation coût CS + CMDPS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Gain	Gain	Estimation coût CS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Estimation coût CMDPS par an	P	HPH	HCH	HPE	HCE	P	HPH	HCH	HPE	HCE
					€HTVA	€HTVA	€HTVA		€HTVA	€	%		€HTVA	€HTVA										
3000000000000001	Site 1	HTACUS	HTA	119 478	ASCU	3 983,56	3 741,85	241,71	ASCU	3 782,59	200,97	5,0%	3 796,26	26,33	25	25	25	106	106	35	41	41	106	106
3000000000000002	Site 2	BTSUPCU4	BTSup	153 710	CU_T5	6 138,25	5 910,09	228,16	CU_T5	6 022,32	115,94	1,9%	5 992,56	29,76	48	48	48	48	48	48	59	60	63	63

Présentation de la pédagogie avec laquelle le candidat présentera et explicitera aux membres les études d'optimisation proposées :

Nous appliquerons les modalités prévues à l'article 18 de votre CCP

Nos livrables

Un rapport d'optimisation complet est envoyé par mail au membre à l'issue de l'étude d'optimisation. Il se compose de 2 supports pour chacun des 3 segments (C2, C3-C4) et d'un bilan tous segments confondus

Il est remis plusieurs documents

- Un bilan, sous forme Excel, qui reprend pour chaque site notre préconisation d'optimisation
- Une synthèse des résultats sous la forme d'un fichier PDF qui présente sous forme de graphe une vision globale des résultats et classe les sites suivant leur gain potentiel.

Une restitution complète et détaillée

La restitution des résultats détaillés compare la situation actuelle et propose la situation optimale pour chaque site, en précisant les modifications associées. Plusieurs blocs d'informations vous permettront de **décider** du bienfondé de modifier la FTA et/ou les Puissances souscrites :

- « Informations site » (RAE, nom, adresse, complète consommation)
- « Situation actuelle » (FTA, PS, évaluation du montant complet du TURPE, calcul des dépassements)
- « Situation proposée » (FTA, PS, évaluation du montant complet du TURPE, calcul des dépassements, calcul du gain éventuel)
- « Informations et limitations imposées par le GRD et TCFE »
- Les deux dernières colonnes « Accord client »** doivent être signées par vos soins en cas d'accord sur la modification proposée.

Présentation séparément de chaque bloc pour les C3-C4

Les blocs pour les C3-C4 se présentent de la façon suivante :

Information site										
Reference site	Nom site	Nom voie	Code postal	Commune	Membre	Option actuelle	HTA BT	Debut relève	Nombre de mois étudiés	Consommation (kWh)
3000000000000001	site_1	1 avenue des marchands	75001	PARIS		HTA5	HTA	2013-02	12	148 593

Les « Informations site »

Situation actuelle			Situation proposée						Puissances souscrites actuelles (kW)					Puissances souscrites Proposées (kW)				
Option actuelle	Estimation coût CS + CMDPS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Estimation coût CS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Estimation coût CMDPS par an	Option proposée	Estimation coût CS + CMDPS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Gain	Gain	Estimation coût CS + CC + CG par an (CTA et TCFE incluses)	Estimation coût CMDPS par an	P	HPH	HPE	HCE	P	HPH	HCH	HPE	HCE
	€HTVA	€HTVA	€HTVA		€HTVA	€	%	€HTVA	€HTVA									
ASLU	5 262,07	5 262,07	0	ASCU	4 947,63	304,44	5,8%	4 947,63	-	82	82	82	82	75	76	76	76	76

La « Situation actuelle » et la « Situation proposée »

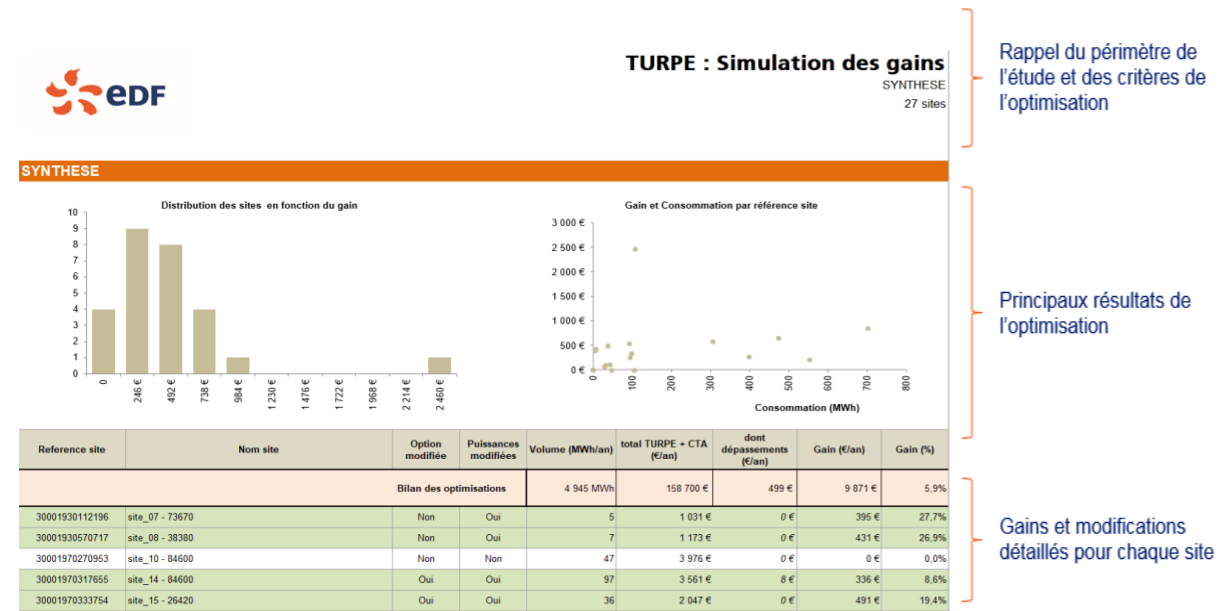
Informations et limitations imposées par le GRD et TCFE						A remplir Accord client		Commentaires	
PS_min	PS_max	P_limite_raccordement	TCFE (€/MWh)	Date dernière modification FTA	Date dernière modification PS	Position_TC		Celui correspondant au PRM sera inséré dans son "Feuille de Gestion" lors de sa création	
26	129	500	Ignorée	16/06/2014	01/05/2000	Secondaire		Commentaire personnel pour chaque PRM	

Les « Informations et limitations », les « Accords clients » et les « Commentaires »

La restitution PDF reprend les principaux résultats de l'étude

Des graphes présentent une vision globale des optimisations





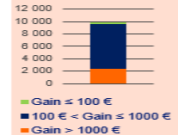
Exemple de l'onglet de synthèse pour les sites C3-C4

Un bilan simple et lisible

Le bilan sur format PowerPoint rappelle tous les éléments de l'étude d'optimisation et illustre graphiquement les résultats de cette dernière.

Elle est composée :

- D'un rappel du TURPE et de la méthodologie employée,
- Des résultats de l'étude (cf. restitutions ci-après),
- des points de vigilance.

	Sites C2	Sites C3/C4
Sites optimisables	5	23
Energie optimisable	13388 MWh	4529 MWh
Gain potentiel	€12 803,25	€9 870,89
Décomposition des sites en fonction du gain espéré		
Périmètre de l'étude	5	27
Sites optimisables	5	23
Changement FTA	0	0
Changement PS	5	18
Changement FTA + PS	0	5
Sites non optimisables	0	4
Gain nul	0,0%	14,8%

Exemple d'un bilan pour tous les segments C2 et C3-C4 confondus

Nota : dans un souci d'amélioration continue de nos outils, les restitutions présentées sont susceptibles d'évoluer

Présentation de la méthode et du processus de relance des membres :

Nous appliquerons les modalités prévues à l'article 18 de votre CCP

6. Gestion des rattachements et détachement d'un point de livraison

NOS ENGAGEMENTS :

- Vous **avez un interlocuteur référent** : votre conseiller client EDF assure pour votre compte le rôle d'interface opérationnelle avec le gestionnaire de réseau. Il effectue auprès du gestionnaire de réseau toutes les démarches relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution pour l'ensemble de vos sites :
 - Figurant au contrat,
 - Entrant et sortant du périmètre en cours de contrat,
 - Ainsi que pour vos branchements provisoires.
- Nous **vous conseillons et vous accompagnons** pour toute question concernant l'acheminement comme :
 - Les puissances souscrites,
 - Les prestations complémentaires.
- Vous **bénéficiez d'une équipe EDF dédiée** aux relations avec les gestionnaires de réseau, pour mieux vous servir.
- **EDF ne facture aucun frais de gestion** sur les prestations effectuées par le GRD.
- À compter du 1^{er} janvier 2018, **le GRD verse aux fournisseurs une contrepartie pour la gestion de leurs clients en contrat unique**. En conséquence, **cette disposition a été prise en considération dans l'établissement des prix de fourniture remis dans le cadre du présent marché**. Elle ne saurait donner lieu à aucune modification de prix, sous quelque forme que ce soit.

6.1. La méthodologie

Présentation de la méthodologie de prise en compte et de gestion des ordres de service (processus et délais) :

Notre prestation répond aux exigences de l'article 17 de votre CCP

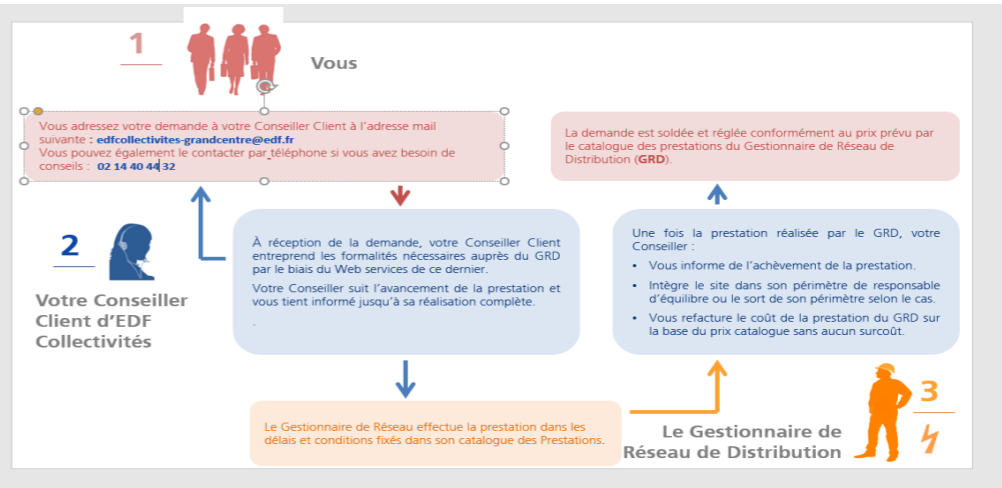


Schéma de prise en compte et de gestion des ordres de service

Modalités de mise en œuvre	<p>Pour la mise en place du contrat unique, EDF a conclu avec le GRD un contrat qui énonce, pour les points de livraison des clients en Contrat Unique, les droits et devoirs d'EDF et du distributeur :</p> <ul style="list-style-type: none">en matière d'accès et d'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD),et d'échange des données nécessaires à la mise en œuvre de ces Contrats Uniques.
Des procédures définies entre EDF et le gestionnaire de réseau	
Les prestations concernées	<p>Les sujets sont de plusieurs natures, et portent par exemple sur :</p> <ul style="list-style-type: none">Les demandes de raccordement (mise en service),Les rattachements et détachements de Points de Livraison (PdL),Les modifications de puissance souscrite,Les flux de données de consommation,Les interventions relatives au catalogue des prestations du GRD.
Vous nous adressez votre demande...	<p>Votre conseiller client est à votre disposition pour toute demande. Vous pouvez le joindre par mail, par téléphone ou via l'espace client tels qu'indiqués dans le chapitre « <i>Organisation commerciale</i> ».</p> <p>L'adresse mail générique dédiée est la suivante : edfcollectivites-grand-centre@edf.fr. Un accusé de réception vous est envoyé le jour même de votre envoi, dès lecture de votre message.</p>
... nous en assurons la prise en charge et le traitement	<p>Votre conseiller client s'engage à initier le traitement de ces demandes et à entreprendre les démarches auprès du gestionnaire de réseau.</p> <p>Nous vous garantissons de solliciter le gestionnaire de réseau sous 72 heures ouvrables. Ce délai s'entend dans la mesure où vous nous transmettez tous les éléments nécessaires au traitement de la demande.</p> <p>Les demandes liées à une intervention du gestionnaire de réseau sont formulées par EDF, via la plateforme d'échanges SGE (système de gestion des échanges). Cette plate-forme est mise à disposition par le gestionnaire de réseau. Les différentes demandes techniques envoyées au gestionnaire de réseau sont ensuite traitées. Conformément aux délais inscrits dans son catalogue des prestations.</p> <p>Le conseiller client vous tient informé de l'évolution et du traitement des demandes.</p>
La responsabilité du gestionnaire de réseau (GRD)	<p>Le gestionnaire de réseau est responsable de la qualité et de la continuité de la fourniture d'électricité. Il reste votre interlocuteur pour ces points ainsi que pour le dépannage.</p> <p>Vous pouvez le joindre au numéro figurant sur votre facture, pour toute question relative au dépannage électricité.</p> <p>Vous pouvez également vous connecter sur le site d'ENEDIS en cliquant sur le lien suivant : http://www.enedis.fr/aide_contact?cible=col</p>



Contact

Raccordement, dépannage, élagage, relevé, activités d'Enedis... Vous avez une question, une interrogation, ou vous souhaitez nous faire part de votre insatisfaction ou nous adresser une réclamation, contactez le service client Enedis le plus proche de chez vous en utilisant le formulaire ci-dessous.

* Champs obligatoires

En fonction des choix sélectionnés via les listes déroulantes, le formulaire se mettra automatiquement à jour.

Vous êtes *

Collectivité locale

Par ailleurs, les conditions et délais de traitement des demandes de prestations sont du ressort du GRD. C'est le **délai prévu au catalogue des prestations du GRD qui s'applique**.

Dans le cas où le GRD dépasse le délai contractuel prévu à son catalogue, la responsabilité d'EDF ne pourra être engagée. Dès lors qu'EDF a respecté le délai contractuel de transmission de la demande.

Facturation des prestations par le gestionnaire de réseau

Le gestionnaire de réseau facture les prestations complémentaires et les éventuels frais annexes (interventions techniques par exemple) **conformément à son catalogue des prestations** qu'il publie et met à jour : www.erdf.fr/Catalogue-des-prestations

Dans le cadre du Contrat Unique, **EDF recouvre auprès de vous et sans aucun surcoût :**

- Toute somme résultant de ces prestations,
- Tous frais annexes facturés par le gestionnaire de réseau sur la base de son catalogue.

Présentation du processus de validation auprès des membres et de prise en compte des dates de rattachement postérieures au 01/01/2023 ; cas des points de livraison figurant en annexe de l'acte d'engagement du marché subséquent et dont l'intégration interviendra en cours d'exécution des prestations :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Ci-dessous le processus d'entrées de sites au-delà de la date de bascule définie au stade du marché subséquent.

Entrée au marché à une date postérieure du marché subséquent

Concernant **les points de livraison figurant en annexe de l'acte d'engagement du marché subséquent et dont l'intégration interviendra en cours d'exécution** du marché, EDF enverra le fichier de validation de périmètre aux membres concernés dans les délais prévus à l'article 16.2.1 de votre CCP.

Le candidat s'engage t'il à se rapprocher des membres, à minima trente et un jours calendaires avant la date de rattachement souhaitée afin de reconfirmer les échéances de rattachement (validées préalablement par le membre lors des des opérations de bascule) ; conformément aux dispositions de l'article 17.2.1 ?

☒ OUI ☐ NON

Si oui, préciser la méthode de prise en compte :

Présentation des modalités de gestion des branchements provisoires (particularités et points d'attention du candidat) :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Point d'attention pour les Branchements provisoires



Pour que la demande de branchement provisoire soit prise en compte par le GRD, **il est impératif que votre demande** traitée pour votre compte par EDF en demande de prestation auprès du GRD (F800/F820 selon catalogue de prestations Enedis), **précise** :

- **La date de pose** (date de début de fourniture)
- **Et la date de dépose** (date de fin de fourniture).

En conséquence, **toute demande ne répondant pas à cette exigence ne pourra être prise en compte au titre d'un branchement provisoire.**

Nous avons bien pris note des modèles d'ordre de services figurant en Annexes 2 qui sont des documents complets reprenant tous les éléments nécessaires au traitement efficace de votre demande de rattachement / détachement / modification de puissance de vos points de livraison.

Présentation de l'assistance et de l'accompagnement proposés aux membres lors du rattachement des points de livraison (choix des puissances souscrites et des formules tarifaires d'acheminement) :

Notre prestation répond aux exigences de votre CCP

Boris KESSLER et toute l'équipe dédiée au groupement **conseillent et accompagnent** les membres pour toute question concernant l'acheminement comme par exemple :

- Les puissances souscrites,
- Les prestations complémentaires.

De plus vous **bénéficiez d'une équipe EDF dédiée** aux relations avec les gestionnaires de réseau, pour mieux vous servir en cas de besoin.

Le candidat s'engage-t-il à renvoyer systématiquement l'ordre de service contre signé au membre et au coordonnateur (en copie) conformément aux dispositions de l'article 17.4.1 du CCP

☒ OUI ☐ NON

7. La qualité de l'organisation du candidat pour l'accompagnement du coordonnateur sur les opérations de couverture par prise de position.

Présentation du processus mis en œuvre par le candidat pour le suivi et la réalisation opérations de couverture par prise de position (cas des prises de position en OTC)

7.1. Procédure d'achats de blocs d'électricité sur les produits forwards

PRINCIPE :

Seules les personnes identifiées ci-dessous pourront valider des ordres d'achats auprès d'EDF pour le compte du Client dans le cadre du présent mécanisme.

Sur la base des ordres confiés expressément à EDF par le Client, EDF réalise des achats de blocs d'électricité sur le Calendar Baseload.

INTERLOCUTEURS :

Pour le Client	Pour EDF
Nom :	Équipe Front Office, Pôle Amont-Aval Électricité
Téléphone :	Tel : +33 (0) 9 70 82 30 22
Mobile :	Email : agregateur-gor@edf.fr
Télécopie :	
Email :	Cc : boris.kessler@edf.fr

En cas de modification, chaque Partie en informera l'autre dans les meilleurs délais.

Les informations recueillies par EDF SA font l'objet d'un traitement informatique destiné à conserver les échanges téléphoniques pendant une durée de trois (3) mois. Les destinataires de ces données sont les personnes habilitées du Front-Office et de la direction Commerce Sud-Ouest de EDF SA. Conformément à la loi informatique et libertés" modifiée du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent en s'adressant à son interlocuteur commercial.

Dans tous les cas, les échanges téléphoniques seront intégralement enregistrés et les enregistrements seront conservés 3 mois à partir de la date de l'échange.

Modalités d'achat/DE REVENTE de blocs d'électricité au prix LIVE

EDF identifiera la personne définie grâce à l’affichage du numéro entrant de l’appel qui devra obligatoirement correspondre au numéro ci-dessus. EDF demandera également que le Client communique le numéro du Contrat avant d’effectuer toute transaction.

Sur la base des ordres confiés expressément à EDF par le Client, EDF réalise des achats de blocs d’électricité au prix live communiqué par EDF.

Pour un jour J compris entre le lundi et le vendredi (hors jours fériés français) et pour lequel il y a des cotations marché EEX, le Client peut réaliser une action d’achat ou de revente d’un bloc d’électricité, dans le respect des conditions décrites ci dessous, à un prix « Live » préalablement demandé à EDF.

Pour un mois donné, le Client dispose d’un maximum de 10 demandes de prix « Live ». Pour un jour donné, le Client dispose d’un maximum de 2 demandes de prix « Live ».

Une demande de prix « Live » doit être passée par téléphone au +33 (0) 9 70 82 30 22 le jour J sur les plages horaires 9h-12h et 14h-16h, en précisant les informations suivantes :

- Nom et prénom de l’interlocuteur :
- Numéro de Contrat / Identifiant du Contrat : “Contrat XXXX”
- Type d’ordre à effectuer : “Achat”
- Produit EEX retenu :
- Calendar Baseload Yx
- Puissance du bloc Pref achetée ou vendue (MW) :

Dès qu’EDF est en mesure de répondre à la demande, et au plus tard 15 minutes après la réception de celle-ci, EDF indiquera au Client, par téléphone, un prix indicatif PLive_indicatif pour un bloc de puissance Pref du produit souhaité par le Client. Si les conditions de marché ne le permettent pas, EDF se réserve le droit de ne pas proposer de prix.

Après réception du prix PLive_indicatif communiqué par EDF, le Client peut notifier à EDF, par téléphone son souhait de profiter de ces conditions de prix pour un bloc de puissance Pref du produit retenu et d’effectuer l’ordre correspondant.

CAS 1 : Le client souhaite profiter des conditions de prix proposés par EDF

Dans ce cas, EDF vérifie s’il est toujours en mesure de proposer le prix PLive indicatif communiqué au Client lors de sa demande, et cela dans un délai de 15 minutes :

a) Les conditions de prix proposées par EDF sont toujours valables
Si les conditions de prix proposées par EDF sont toujours valables, la transaction est effectuée au prix PLive = PLive_indicatif préalablement communiqué au Client. La transaction sera confirmée par téléphone et une « notification d’ordre à prix live » sera envoyée par EDF au Client pour information qui permettra d’expliciter les éléments suivants :

- Le type d’ordre effectué : « Achat »,
- Le produit retenu,
- La puissance du bloc Pref achetée /vendue (en MW),
- Le prix PLive de la transaction,

Le Client s’engage également à envoyer, le jour J de l’opération avant 17 heures, un mail aux adresses suivantes : agregateur-gor@edf.fr, boris.kessler@edf.fr, en précisant à nouveau les éléments suivants :

- Identifiant du contrat : “Contrat XXX”
- Date :
- Interlocuteur :
- Nom :
- Prénom :
- Signature :
- Type d’ordre à effectuer : « Achat »
- Produit EEX retenu :
- Calendar Baseload Yx
- Puissance du bloc Pref achetée ou vendue (en MW) :

Les Parties s’accordent sur le fait que la confirmation téléphonique de la transaction par EDF au Client correspond à un passage d’ordre par EDF pour un bloc de puissance Pref du produit retenu au prix valide PLive (en €/MWh) accepté par le Client.

b) Les conditions de prix proposées par EDF ne sont plus valables
Si les conditions de prix proposées par EDF ne sont plus valables lorsque le Client souhaite accepter l’ordre de transaction d’un bloc de puissance Pref du produit retenu, EDF réinitialise le processus de demande de prix « Live » en proposant un nouveau prix. Dans ce cas, EDF s’engage à redonner un prix PLive indicatif au client sans pour autant que cette action soit considérée comme une demande du Client pour la limite des deux demandes quotidiennes.

Cas 2 : le client ne souhaite pas profiter des conditions de prix proposés par EDF :

Si le Client souhaite une mise à jour des conditions de prix, il doit réinitialiser le processus de demande de prix « Live » avec un maximum de 2 demandes pour un jour J donné.

L’action ne sera pas prise en compte si celle-ci ne respecte pas l’ensemble des conditions décrites ci-dessus.

Présentation des moyens mis en œuvre pour conseiller le coordonnateur et formuler des recommandations sur les opportunités ou les risques à considérer lors des opérations de couverture :

NOTRE ENGAGEMENT :

Afin d’optimiser vos achats d’électricité, tout en maîtrisant les impacts budgétaires et votre processus de décision, **EDF vous propose un accompagnement** dans l’élaboration de votre stratégie d’achat, et **dans sa déclinaison opérationnelle**.

Cette stratégie se traduit lors de la réunion d’accompagnement après la notification du marché subséquent, pendant laquelle pourra être définie **la stratégie de couverture**.

Nous vous préconiserons des analyses marchés adaptées en fonction de vos modalités de prises de positions :

Évolution récente des prix de marché, facteurs explicatifs.

A votre convenance, nous pourrions convenir ensemble du format (point téléphonique, mail) et du timing (hebdomadaire, mensuel) le plus adapté.

Lors de la première réunion de lancement du Marché, nous mettrons à votre disposition **un outil de suivi, sous format Excel**, vous permettant de suivre vos prises de position, les prix prévisionnels résultants et les impacts éventuels des différents composants du prix (ARENH, clause de retour à l’ARENH, marché de capacité, etc.).



Cet outil sera mis à jour et envoyé dans un délai de 2 jours ouvrés à compter du jour d'affermissement de la position.

NOS MISSIONS :

EDF Commerce s'est dotée d'un **Pôle Amont-Aval Électricité qui assure l'interface avec la Direction Optimisation Amont-Aval et Trading (DOAAT)** du groupe EDF.

Au sein de ce Pôle Amont-Aval, le Front Office est une **équipe opérationnelle** dont les principales missions sont les suivantes :

- ❖ Réaliser la prévision de consommation court terme d'électricité pour l'ensemble du portefeuille de clients d'EDF. Cette prévision est utilisée par la DOAAT pour l'équilibre offre-demande et pour la programmation du parc de production et les décisions sur les marchés,
- ❖ Être l'agrégateur d'effacements (suivi du portefeuille d'effacements clients et activation des effacements).
- ❖ **Assurer l'interface unique EDF Trading pour la réalisation de prises de position ou de transactions sur les marchés de l'électricité.**

Ainsi vos opérations de fixation/défixation telles que décrites dans votre CCP seront prises en compte et traitées par l'équipe Front Office d'EDF Commerce.
Cette organisation spécifique et centralisée vous assure une gestion personnalisée et sécurisée de vos opérations,
Tout en garantissant un lien étroit avec **votre interlocuteur commercial, Boris KESSLER**, en charge du suivi et de la mise en œuvre de votre marché au sein de notre Direction Commerce GRAND-CENTRE.

Présentation de l'organisation et des interlocuteurs dédiés à la mise en œuvre des prises de position



VOTRE INTERLOCUTEUR COMMERCIAL

Boris KESSLER
EDF – Responsable Commercial Marché Public
EDF COMMERCE GRAND CENTRE boris.kessler@edf.fr
71, avenue Édouard Michelin 07 63 68 33 14
37200 TOURS

SCANNER LA VCARD



7.2. Application EDF BUSINESS CLUB

VOS ATTENTES :

Vous souhaitez être informé au fil de l'eau de l'actualité des marchés de l'énergie et des prix de marché.

NOTRE ENGAGEMENT :

EDF met à votre disposition une **application pour smartphone Android et IOS (iPhone) qui vous donne accès rapidement et facilement :**
aux **coordonnées de votre équipe commerciale**,
aux **prix du marché Électricité de plusieurs pays européens**, avec graphiques associés et la possibilité de **paramétrer des alertes sur les prix**,
à des **actualités « énergétiques »** (informations règlementaires, institutionnelles, évolution des prix de marché, Magazine Indices & Marchés...),



aux **prix des sous-jacents** (gaz, pétrole, fioul, charbon, CO₂)
aux jours PP1/PP2.

Simple et pratique !



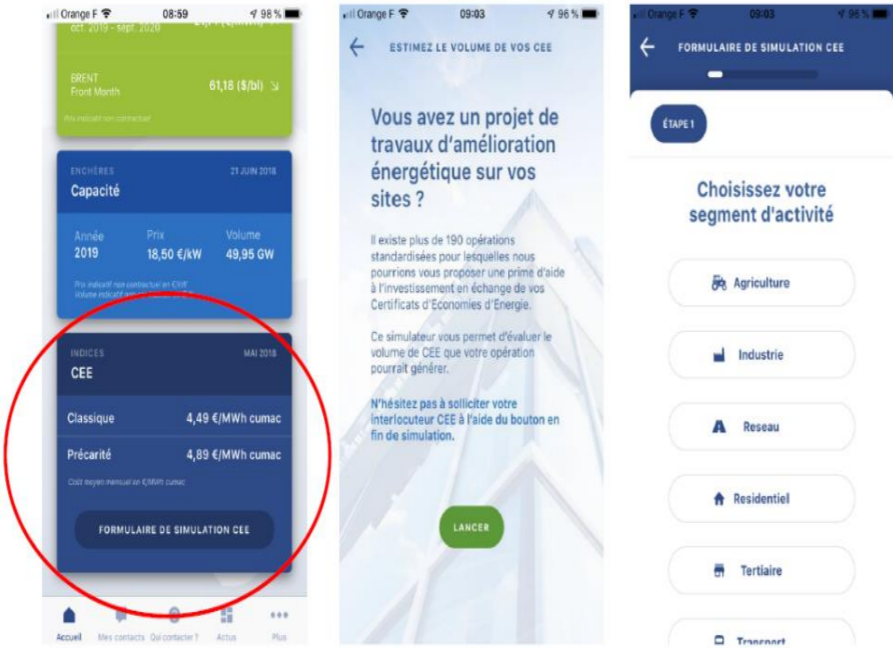
Profitez d'une actualité «énergétique» quotidienne : synthèse hebdo et mensuelle, réglementation, témoignage client

Restez connecté aux marchés de l'énergie !
Accédez aux prix de l'énergie (électricité, gaz, enchères du marché de capacité, indices CEE, CO₂, ...)
Consultez les graphiques prédéfinis et paramétrez les vôtres
Paramétrez des alertes par énergie et/ou produit (calendar, quarter, franchissement à la hausse ou à la baisse, ...)
Simulez le volume cumac de vos projets CEE.
Contactez facilement vos interlocuteurs (tél, SMS ou mail) :
Retrouvez une actu ciblée (marchés, réglementation, filiales groupe EDF)



Consultez les indices CEE (site officiel EMMY)

Estimez le volume de vos CEE grâce au simulateur



Valeurs des marchés européens de l'énergie : électricité, gaz, charbon, fioul, Brent, CO2

Consultez les graphiques
Paramétrez des alertes
Suivez le planning des jours PP1/PP2



Connexion
Contactez votre interlocuteur commercial pour être habilitéé
Téléchargement gratuit sur les stores.

7.3. Modalités d'information lors des évolutions de prix, tarif, taxes et contributions.

Actualité de l'énergie : lettre indices & marchés

Vos attentes

Vous souhaitez que votre fournisseur vous tienne régulièrement informé de l'actualité liée aux marchés de l'énergie.

Nos engagements

Nous vous abonnons gratuitement à notre lettre mensuelle EDF sur l'actualité des marchés de l'énergie.

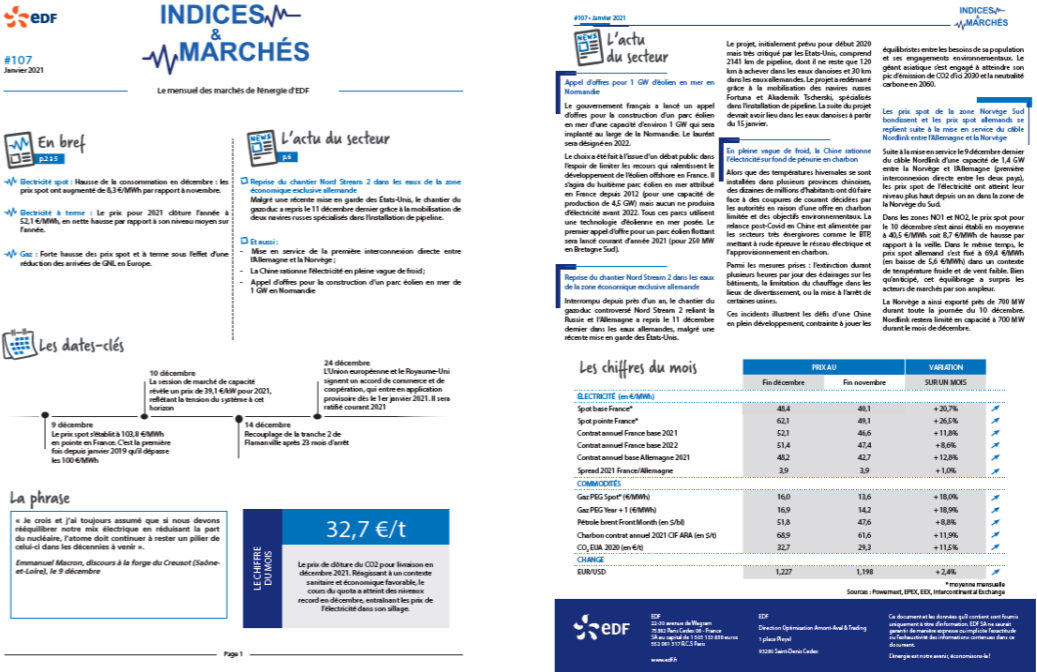
Vous y trouvez chaque mois :
les tendances observées sur les marchés de l'électricité, du gaz naturel, des quotas d'émission de CO₂,
un tableau de bord des données clés,
un zoom sous forme de dossier thématique.

Restez informés en seulement quelques minutes !

Sur 6 pages, vous visualisez clairement et précisément les principales évolutions et tendances (prix spots et prix à terme). Puis, vous disposez d'explications apportées par nos experts.

Votre interlocuteur commercial reste à votre écoute pour vous apporter tout complément d'information, notamment lors des réunions de pilotage du marché.

Extrait : Indices et Marchés n°107 de janvier 2021



8. La qualité de la couverture des risques du marché

Présentation des dispositions prises par le candidat pour couvrir les risques associés à l'évolution et à la volatilité des prix sur le marché de l'électricité, en lien avec les besoins et la durée du marché :

Les prix remis au stade de l'AC (prix indicatifs) et du MS (prix engageants) tiennent compte des risques liés à l'évolution et à la volatilité des prix sur le marché.

Compte tenu de la forte volatilité des prix, nous avons été contraints à réduire la durée de validité de nos offres. Le risque d'évolution du prix dans la fenêtre de validité de notre offre est évalué grâce à des modèles de prix de l'électricité. Ce risque est couvert à hauteur d'un quantile respectant notre politique de gestion des risques et intégré sous forme de prime de risque dans notre prix. Par ailleurs, durant la vie du contrat nous nous efforçons de répliquer quasi immédiatement les prises de position effectuées sur les marchés pour neutraliser le risque prix associé à une prise de position.

Présentation des dispositions prises par le candidat pour couvrir les risques associés à l'évolution futures des consommations (profilage) :

Les prix remis au stade de l'AC (prix indicatifs) et du MS (prix engageants) tiennent compte des risques liés à l'évolution future des consommation (profilage).

Les risques mentionnés sont valorisés avec une approche stochastique où l'évolution de la consommation ainsi que les prix sont scénarisées. Chacun des risques est couverts jusqu'à un certain quantile respectant notre politique de gestion des risques marché. Par ailleurs, nous réalisons une gestion dynamique de notre portefeuille. Cette gestion tient compte des dernières informations disponibles (météo, contexte macroéconomique, prévisions de nos clients, etc) ce qui nous permet d'anticiper et de couvrir au mieux les risques liés à une évolution de la consommation

Présentation des dispositions prises par le candidat pour couvrir les risques associés à la flexibilité du marché prévue au CCP :

Les prix remis au stade de l'AC (prix indicatifs) et du MS (prix engageants) tiennent compte des risques liés à la flexibilité du marché. Les risques mentionnés sont valorisés selon des méthodes historiques et/ou probabilistes, dans des quantiles respectant la politique de risque du groupe.

La gestion de la flexibilité s'effectue selon les modalités décrites à la partie 6. Gestion des rattachements et détachement d'un point de livraison.

9. Annexes

9.1. Facture C2, C3, C4 Binôme 1 site ENr Capa

Première page de votre facture La première page de votre facture rappelle vos contacts, vos informations et la synthèse du montant. Elle se présente ainsi :

1 / 4

Vos contacts

Votre interlocuteur EDF

RC PME - Professionnels - Collectivités

Par courrier

Direction Commerciale Régionale
TSA 31266
13344 MARSEILLE CEDEX 15

Par internet

e-mail : edfcollectivites-mediterranee@edf.fr
www.edf.fr/collectivites

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8h à 18h

04 26 70 16 33 (service gratuit + prix d'appel)

Urgence

N° de tél. dépannage : voir le détail de facturation par site

Vos informations client

Vos références

Compte de facturation :
Compte commercial :

FLX03900170700385-07RME001

Code EDI : XX

Nom

Adresse

Facture du 08/02/2020

n°

Électricité

Montant Hors TVA 830,25 €

Montant TVA (payée sur les débits) 197,55 €

Facture TTC

1 027,80 €

Montant total à payer (TTC)

1 027,80 €

Tout retard de paiement donnera lieu au versement d'intérêts moratoires et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans les conditions réglementaires en vigueur.

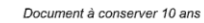
Les prochaines étapes

- Prochaine facture vers le 08/03/2020 (sauf résiliation intervenue entre temps)

Programme 2020 Paris Cedex 08 - France 14,5 C.F. PMS 502 001 317 SML 102 001 317 050Z F N L VA 14 03 502 001 317

1101 SA au capital de 1 261 810 543 €. Siège social : 22 30 avenue de Wagram / 59102 Paris Cedex 08. France - R.C.S. PARIS 552 081 21 / SIRET : 552 081 21 / 69572 N I V A : R 03 552 081 21

Le détail de votre facture se présente comme suit :



Total Electricité (HT)		642,52 €
Fourniture		369,81 €
Mécanisme de capacité		53,56 €
Option Energie renouvelable		4,84 €
Acheminement		214,31 €
Taxes et contributions Hors TVA (identiques pour l'ensemble des fournisseurs)		187,73 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement électricité (CTA)		24,42 €
Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE)		143,42 €
Taxe Communale sur la Consommation Finale d'Electricité (TCCFE)		13,26 €
Taxe Départementale sur la Consommation Finale d'Electricité (TDCFE)		6,63 €
Services (HT)		0,00 €
Services		0,00 €
Total Hors TVA		830,25 €
TVA (identique pour l'ensemble des fournisseurs)		Assiette 197,55 €
Total non soumis à la TVA	-157,50	0,00 €
TVA à 20,00%	987,75	197,55 €
Total TTC facturés sur la période		1 027,80 €

1

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé

Retrouver l'ensemble de nos offres, des tarifs et autres informations sur la gestion de votre énergie sur www.edf.fr/collectivites
Par décision des Pouvoirs Publics, les Tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) évoluent à compter du 01/08/2019. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.edf.fr/entreprises ou www.edf.fr/collectivites
Vos prix facturés pour les consommations à compter du 1er janvier 2020 incluent une mise à jour du coût de la capacité, calculé sur le résultat des enchères. Retrouvez le résultat des enchères directement sur le site internet d'EDF.

Délai de préavis de résiliation du contrat : 45 jours dans les conditions prévues à l'article "Date d'effet, Durée et Résiliation" des Conditions Particulières de Vente de vos contrats de fourniture d'énergie et de services.

Reclamations

Vous souhaitez faire une réclamation écrite ? Vous pouvez vous adresser à EDF, qui met à disposition un parcours en trois étapes, pour vous assurer une réponse dans les meilleurs délais. Etape 1 : vous adressez votre réclamation au Service Clients, dont les coordonnées se trouvent en haut à gauche de votre facture dans la rubrique contact.

Etape 2 : la réponse apportée par le Service Clients ne vous satisfait pas, vous pouvez alors envoyer votre réclamation à l'attention du Directeur Commercial Régional dont l'adresse figure en haut à gauche de votre facture. Etape 3 : vous restez en désaccord avec la réponse du Directeur Commercial Régional, vous pouvez dans ce cas solliciter le Médiateur EDF par internet sur <https://www.mediateur.edf.fr> ou par écrit au Médiateur EDF - TSA 50026 - 75804 PARIS CEDEX 8. Indépendamment de ce parcours en 3 étapes, si dans un délai de deux mois, votre réclamation écrite auprès d'EDF n'a pas permis de régler le différend, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie dans le respect de son champ de compétence déterminé par les articles L122-1 et suivants du Code de l'énergie sur www.energie-mediateur.fr ou par écrit au Médiateur national de l'énergie - Livre réponse n°59252 - 75443 PARIS CEDEX 9.

86,3% nucléaire, 8,5% renouvelables (dont 6,6% hydraulique), 1,5% charbon, 2,7% gaz, 1,0% fioul. Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr



Document à conserver 10 ans

Urgence

Dépannage Electricité Enedis

0 811 882 200 Service 0,05 €/appel
+ prix appel

Volume de kWh
(année en cours)



Total TTC pour ce site	1 027,79 € TTC
-------------------------------	-----------------------

Les montants de TVA et le montant TTC par site sont fournis à titre d'information. Seuls les montants figurant sur la première page font foi.

Puissance(s) souscrite(s) (kW ou kVA)

4 / 4

Données Point de Livraison

Puissances atteintes (kW ou kVA)

Annexe 2

Annexe 2

Annexe

Annexe 3

Annexe 3



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 –
France
Capital de 1 551 810 543
euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.com

Direction Commerce

Tour EDF
20 place de La Défense
92050 Paris La Défense
cedex

Origine 2019 de l'électricité vendue par EDF :
87,7% nucléaire, 7,1% renouvelables (dont 5,6% hydraulique),
0,6% charbon, 3,5% gaz, 1,1% fioul.
Indicateurs d'impact environnemental sur <https://www.edf.fr/groupe-edf/information-sur-l-origine-de-l-electricite-fournie-par-edf>

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

