

ENI gas & power France SA.  
Capital social de 29.937.600 Euros  
Siège social : 24, rue Jacques Ibert - CS 50001  
92533 Levallois-Perret Cedex  
R.C.S. Nanterre B 451 225 692 - Code APE 3523 Z

# Mémoire technique

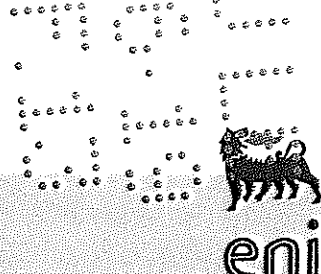
Accord cadre  
pour la fourniture de gaz naturel



**Region Provence Alpes Côte d'Azur**

Votre contact :  
Nicole Kamba, Ingénieur commercial  
[Nicole.kamba@eni.com](mailto:Nicole.kamba@eni.com)  
Mob. : 07 60 02 72 38  
Tél. : 01 47 48 81 26  
Fax. : 01 41 05 03 67

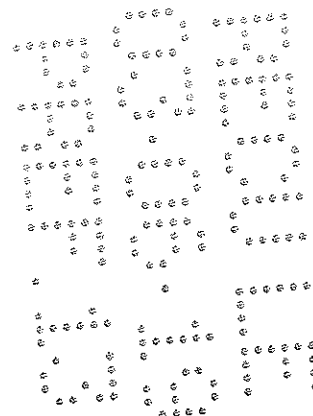
Marchés subséquents :  
[Vente.marchepublic@fr.eni.com](mailto:Vente.marchepublic@fr.eni.com)



[eni.com/fr](http://eni.com/fr)

Introduction.....	4
Notre offre.....	5
<b>1 Gestion des opérations de rattachement des points de livraison.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Les étapes et délais de la phase de bascule.....</b>	<b>7</b>
1.1.1 Présentation des étapes de la bascule.....	7
1.2 Présentation des étapes de la bascule.....	10
<b>1.2 La méthode de recueil des informations auprès des membres.....</b>	<b>10</b>
1.2.1 Méthodologie pour recueillir les souhaits des membres.....	10
1.2.2 Support pour recueillir les souhaits des membres.....	11
1.2.3 Présentation de la méthode et des différentes phases de relance des membres.....	11
<b>1.3 Le processus d'information du coordonnateur.....</b>	<b>12</b>
1.3.1 Présentation du processus d'information du coordonnateur préalablement à la phase de la bascule.....	12
1.3.2 Présentation du processus d'information du coordonnateur au cours de la phase de la bascule.....	12
1.3.3 Présentation du processus d'information du coordonnateur au terme de la phase de la bascule.....	12
<b>2. Gestion de l'énergie.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Espace Client.....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Outil de suivi en ligne : l'Espace Client.....	13
2.1.2 Présentation des fonctionnalités de l'Espace Client.....	13
2.1.3. Présentation des modalités de mise à disposition de l'historique de facture et de leurs annexes.....	27
<b>2.2 Mise à disposition de données.....</b>	<b>27</b>
2.2.1 Fichier de périmètre.....	27
2.2.2 Les fichiers de données de consommation et de facturation.....	28
2.2.3 Le fichiers des réclamations et demandes des membres.....	28
<b>3. Facturation et modalités de paiement.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1. Organisation et moyens.....</b>	<b>29</b>
3.1.1 Le service facturation.....	29
3.1.2 Moyens informatique dédiés.....	31
<b>3.2. Regroupement de facturation.....</b>	<b>31</b>
3.2.1 La facturation centralisée avec facture unique.....	31
3.2.2 Comprendre votre facture centralisée.....	31
3.2.3 Modalités de paiement.....	31
3.2.4 Contenu d'une facture.....	32
<b>3.3. Modalités de facturation.....</b>	<b>33</b>
3.3.1 Facturation initiale : modalités de détermination des index de départ.....	33
3.3.2 Auto relève.....	34
3.3.3 Mode de calcul des estimations et mode de régularisation des factures.....	34
3.3.4 Fréquences de facturation.....	34
3.3.5 Modalités de facturation du terme forfaitaire annuel.....	35
3.3.6 Arrendus.....	35
<b>3.4. Etablissement de la facture.....</b>	<b>35</b>
<b>3.5. Personnalisation des factures.....</b>	<b>36</b>
<b>3.6. Validation des données de facturation.....</b>	<b>36</b>
<b>3.7. Gestion des erreurs de facturation.....</b>	<b>38</b>
<b>4. Relation clientèle.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1. Relation avec le coordonnateur, les membres pilotes et les membres.....</b>	<b>39</b>
4.1.1 Quadrinome : Interlocuteur commercial Marchés Publics.....	40
4.1.2 Quadrinome : Interlocuteurs Service Client Marchés Publics.....	42
4.1.3 Quadrinome : Interlocuteur Service Relève et Facturation.....	43
4.1.4 Quadrinome : Interlocuteur Service Recouvrement.....	44
4.1.5 Le service client est dédié aux relations avec votre GRD.....	44
4.1.6 Les obligations du gestionnaire de réseau.....	45

4.1.7	Organisation mise en place pour assurer une relation clientèle de qualité.....	46
<b>4.2</b>	<b>Réunions.....</b>	<b>46</b>
<b>5</b>	<b>Optimisation des coûts liés au tarif d'utilisation des réseaux de distribution.....</b>	<b>47</b>
5.1	<b>Methodologie.....</b>	<b>47</b>
5.2	<b>Methodologie de présentation des études d'optimisation aux membres.....</b>	<b>51</b>
5.3	<b>Le processus d'information du coordonnateur et des membres.....</b>	<b>51</b>
<b>6</b>	<b>Rattachement et détachement d'un point de livraison.....</b>	<b>52</b>
6.1	<b>Methodologie.....</b>	<b>52</b>
6.1.1	Présentation de la méthodologie.....	52
6.1.2	Moyens mis en œuvre pour chiffrer les PDL non prévus au marché.....	54
6.1.3	Détachement d'un PDL.....	54
6.1.4	Moyens humains mis en œuvre.....	55



# Introduction

ENI souhaite apporter à la **Région Provence Alpes Cote d'Azur, dit l'Organisme**, une réponse spécifique et personnalisée. Nous accordons la plus grande attention à vos besoins notamment en termes de performance économique et de qualité de service. Vous recherchez un fournisseur fiable en mesure de vous accompagner pour :

- approvisionner en gaz tous les sites pendant la durée du marché ;
- intégrer en masse les points de livraison pour un démarrage des prestations en temps et en heure ;
- réaliser une facturation adaptée au besoin de chaque membre ;
- effectuer une facturation fiable grâce à des procédures de contrôles éprouvées ;
- assurer une relation clientèle de qualité ,
- réaliser des bilans ,
- répondre aux demandes d'évolution de périmètre en cours de contrat ;
- informer les membres de toute anomalie pouvant surgir pendant l'exécution du marché ;
- mettre à disposition des données de facturation sous format numérique ;
- mettre à disposition un outil informatique permettant le suivi des données de consommation et de facturation.

# Notre offre

En optant pour notre offre, vous bénéficiez de :

## un leader du gaz naturel en Europe

**Société énergétique intégrée**, actuellement présente dans 69 pays, ENI vous garantit continuité et sécurité de fourniture. ENI a vendu 850 TWh de gaz naturel en 2017 dans le monde soit presque 2 fois le volume de gaz consommé sur une année en France et fournit en énergie plus de 10 millions de clients en Europe.

## un fournisseur de gaz naturel reconnu par l'État et respectueux de l'environnement

ENI dispose de l'ensemble des autorisations de fourniture, et en particulier de l'autorisation MIG. Elle fournit en gaz naturel grands comptes industriels et tertiaires, TPE-PME, particuliers et secteur public.

- fourniture de nombreux comptes publics : Département du Pas de Calais, hôpitaux publics, Direction des achats de l'État -DAE- (Maignon, Cour des Comptes, Ministère des Finances...);
- désignée comme fournisseur de dernier recours pour les clients assurant des missions d'intérêt général ;
- ENI est certifiée ISO 50001 « gestion des énergies » et ISO 14001 « système de management environnemental » et OHSAS 18001 « Gestion de la santé et de la sécurité. »

## une organisation commerciale à votre service

ENI dispose d'une organisation permettant de répondre à vos exigences contractuelles et en particulier d'un service dédié aux Marchés Publics.

- reconnue comme un **spécialiste des marchés publics**, ENI est sollicitée régulièrement par de grandes collectivités territoriales et des groupements d'achats publics.
- **Organisation en mode « Quadrinôme »** permettant un suivi de contrat régulier entre les 4 interlocuteurs dédiés spécifiquement à votre marché des différents services : commercial ; service clients, service facturation, service recouvrement.

## la réponse à vos enjeux multisites : la gestion de votre parc de A à Z

ENI, **spécialiste des enjeux multisites**, a mis en place des procédures claires et efficaces pour la mise en œuvre de vos contrats et en particulier pour l'intégration en masse de multisites.

- intégration des 7500 sites du marché DAE.

ENI s'adapte à votre chaîne comptable et à vos exigences de facturation. Pour répondre à votre demande ENI réalisera :

- facturation adaptée à vos besoins : site par site, regroupée ou centralisée.
- facturation à diverses fréquences : mensuelle, bimestrielle ou semestrielle.

ENI contrôle la facturation : 4 contrôles mis en place

- le premier, effectué avant le premier envoi des factures
- le second, effectué grâce à un outil d'auto contrôle de facturation effectué avant l'émission des factures
- le troisième, effectué à chaque facturation, permet de corriger les erreurs éventuelles.
- le quatrième, effectué lors des réunions de suivi de contrat dites « réunions quadrinômes »

ENI a développé une procédure éprouvée pour la mise en place de la facturation EDI

## périmètre évolutif

ENI ne vous impose aucun engagement de consommation

- quelles que soient l'indexation ou la consommation annuelle ;
- vous pouvez ajouter des sites en cours de contrat. (soit 15% environ du volume de CAR totale du lot) ;
- vous disposez d'un outil de calcul de l'abonnement



## Synthèse de notre offre

### POLITIQUE DES PRIX

Vous bénéficiez d'un prix compétitif

ENI a créé des offres attractives en optimisant à la fois ses achats de gaz dans le monde et ses coûts de commercialisation à l'échelle nationale

### FACTURATION

Vous bénéficiez d'une facturation adaptée à vos besoins

- ✓ Facturation site par site ou regroupée
- ✓ Facturation à diverses fréquences : mensuelle, bimestrielle ou semestrielle
- ✓ Possibilité d'auto-relève
- ✓ Optimisation du tarif d'acheminement pour les membres le souhaitant

### GESTION DE L'ENERGIE

Vous bénéficiez d'outils de suivi de votre consommation et de votre facturation

- ✓ Mise à disposition d'un outil de suivi en ligne
- ✓ Envoi mensuel aux membres ainsi qu'au coordonnateur d'un fichier électronique reprenant en détail tous les éléments de facturation
- ✓ Bilan annuel des consommations et des montants envoyé à tous les membres et leur permettant de contrôler leurs dépenses et d'optimiser leur budget énergie
- ✓ Envoi d'un fichier de suivi des périmètres

## GUIDE DE LECTURE

Afin de faciliter la compréhension du lecteur, ENI a souhaité distinguer par des codes couleur les renvois :

En jaune, les renvois aux paragraphes du mémoire.

### § Interlocuteurs service client

En vert, les renvois aux annexes du mémoire qui sont jointes à notre offre. Ces dernières sont numérotées, nommées et réitérées à la fin du mémoire.

### Annexe 1 facture centralisée T2

# 1 Gestion des opérations de rattachement des points de livraison

ENI est un spécialiste des enjeux multi-sites, et a mis en place des procédures claires et efficaces pour la mise en œuvre de vos contrats et en particulier pour l'intégration en masse de multi-sites.

Nous avons mis en place un processus permettant de sécuriser l'intégration des sites :

- L'assurance d'obtenir une prise en charge intégrale de votre parcours client : de la création de votre contrat jusqu'aux services dédiés mis à votre disposition ;
- Une solution adaptée à vos besoins ;
- Vous nous fournissez la liste de vos sites ;
- Nous traitons « en masse » l'ensemble des points, vous n'avez plus aucune démarche à effectuer ;
- Nous respectons les dates de fin de contrat des sites de sorte que la bascule des points de livraison se fasse de manière échelonnée.

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

### 1.1 Présentation des étapes de la bascule

#### La phase de changement de fournisseur

Le changement de fournisseur est une procédure administrative gérée par le gestionnaire du réseau de distribution en relation avec les fournisseurs.

Le service activation procède à la bascule des sites en intégrant les données recueillies auprès des membres du groupement via le portail du Gestionnaire du Réseau de Distribution.

La seule intervention du Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) consiste à communiquer le relevé de compteur :  
à l'ancien fournisseur pour l'établissement de sa facture de clôture ;  
au nouveau fournisseur pour confirmer le changement de fournisseur des sites et permettre la mise en place du cycle de facturation.

Afin de sécuriser cette étape et favoriser la réactivité des échanges entre les membres et Eni, nous avons mis en place **un outil de collecte des données en ligne** : un outil intuitif et simple à utiliser afin que les membres puissent saisir ou vérifier/corriger le cas échéant les données pré-remplies de ses sites. Un mode opératoire est envoyé à chaque membre et votre Chef de projet Activation ou votre gestionnaire de clientèle dédié reste disponible pour le membre qui souhaite bénéficier d'un accompagnement ou d'une assistance dans cette démarche.

#### **Annexe - Outil de collecte des données - Activation**

ENI compile les données pendant la semaine qui suit la date limite de réception des fichiers d'activation de tous les membres, puis saisit tous les sites dans son système d'information avec l'ensemble des éléments le déterminant (offre, adresses, contacts, type de facturation, etc). Enfin ENI **procède au rattachement du périmètre sous un délai de 10 jours ouvrés** : 4 jours ouvrés pour le traitement par GRDF et 6 jours ouvrés pour notre traitement en interne.

Ce délai est nécessaire pour compiler les données renvoyées par les membres d'une part et d'autre part pour identifier les éventuelles difficultés techniques rencontrées avec certains points de livraison (n° de PCE incorrect, adresse du site inexacte, tarif de distribution modifié suite à un changement d'application de relève,...) et apporter les actions correctrices permettant la bascule de ces points.

Il est possible que vous ayez plusieurs sites dont les dates d'échéance de contrats ne soient pas simultanées. ENI a la capacité de différer les changements de fournisseur de vos différents sites, tout en leur attribuant une date d'échéance identique.

## § Rétroplanning

Afin de fournir 100% des sites dont la date de fourniture débute au 01/01/2020, ENI se réserve un délai supplémentaire pour corriger les problèmes rencontrés lors de la bascule.

La seule raison d'une coupure de gaz est l'existence d'un problème sur le réseau de distribution.

Dans ce cas, la situation reste inchangée à ce que vous connaissez actuellement. Ce sera votre Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) qui interviendra dans les mêmes délais et ceci quel que soit votre fournisseur de gaz.

Le GRD, dans le cadre de sa mission de service public, garantit à tous les consommateurs de gaz :

Une livraison continue et une qualité de gaz constante aux usagers du réseau de distribution,

Un numéro de dépannage accessible en permanence.

### **FOCUS sur le modalités de détermination des index de départ :**

Les index de départ et de fin sont systématiquement identiques entre le précédent et le nouveau fournisseur.

#### **les sites dont la Consommation Annuelle de Référence (CAR) est inférieure à 300 MWh**

Pour ces sites relevant des tarifs d'acheminement T1 et T2, le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) réalise la relève des compteurs semestriellement. Il n'y a donc pas de garantie de relève réelle lors du changement de fournisseur.

L'index peut être déterminé de deux façons :

##### **l'index est estimé selon les règles du GRD.**

Le GRD communique l'index estimé à votre ancien fournisseur et à ENI.

Votre ancien fournisseur établit une facture de clôture sur la base de cet index estimé.

ENI utilise cet index en début d'approvisionnement comme index d'ouverture pour pouvoir établir ses factures.

##### **Le membre peut demander une relève spéciale.**

Cette prestation sera facturée selon les conditions tarifaires indiquées dans le catalogue des prestations du Gestionnaire du Réseau de Distribution.

#### **les sites dont la Consommation Annuelle de Référence (CAR) est supérieure à 300 MWh**

Pour ces sites relevant des tarifs d'acheminement T3, le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) réalise la relève des compteurs mensuellement.

Par conséquent l'index de fin de contrat des PCE en T3 sera celui relevé par le GRD.

Celui-ci sera réalisé le 1er de chaque mois avec un délai allant de J-5 à J+7, permettant ainsi au gestionnaire d'être en mesure d'effectuer ses relèves dans les meilleures conditions.

En conséquence, un décalage peut se produire entre le début d'exécution du contrat prévu à une date précise (ex 1er janvier 2019) et la date de relevé GRD qui peut intervenir dans un délai de 12 jours (du 27 décembre au 7 janvier).

De ce fait, il pourra exister un décalage dans la facturation qui prendra comme point de départ la date réelle de relève (ex le 28 décembre) et non pas la date prévu par le marché (dans l'exemple présent le 1er janvier), afin de ne pas éditer de « facture de transition » pour un délai très court ne dépassant pas, en général, 2 à 3 jours.

#### **les sites dont le tarif de distribution est T4**

Pour ces sites, le GRD effectue la relève quotidienne des index. L'index du jour du changement de fournisseur sera donc transmis par le GRD.



## Les étapes du processus d'Activation

Cette étape est réalisée par un Chef de Projet Activation, en lien avec votre ingénieur commercial pour sécuriser l'ensemble des éléments nécessaires au changement de fournisseur : périmètre, prix, adresses des sites, adresse de facturation, contacts, prix etc.

Afin de sécuriser la bascule, le processus d'activation est réalisé en respectant les étapes suivantes :

- analyse du fichier d'intégration :
  - vérification des conditions de facturations (payeurs divergents, des centralisations, ...)
  - vérification des données techniques propres à chaque PCE
  - vérification de la cohérence des données de consommation des PCE
- intégration en masse dans notre système
- contrôle de la saisie des données
- correction des éventuelles erreurs
- contrôle final avant validation
- Une fois le périmètre validé dans notre système, les demandes de CHF sont envoyées automatiquement sur OMEGA (portail GRDF)
- puis, commence la phase de contrôle des bascules pendant laquelle ENI suit le traitement des demandes par GRDF
- en cas de rejet, ENI, corrige les données et relance la demande
- une fois le périmètre basculé, les données sont activées dans notre système
- après validation d'un échantillonnage de factures tests, le service activation donne son accord pour la 1ère facturation

## Paramétrage de l'Espace Client : l'initialisation est faite par ENI

Au démarrage du marché, ENI enverra un mail aux membres pour récupérer les noms et adresses des personnes devant avoir accès à l'Espace Client.

Ces derniers disposeront d'un droit « d'administrateur » ou « d'utilisateur » en fonction des informations communiquées par le membre.

ENI utilisera ces informations pour créer les accès des membres.

Ces derniers recevront un mail pour créer leur mot de passe leur permettant de se connecter.

Un livret de présentation sera remis aux membres et dès le 30/04 un URL démonstration sera disponible pour s'exercer à la navigation sur l'Espace Client.

## Formation à l'utilisation de l'Espace Client :

Sur demande des membres, ENI dispensera des formations à l'Espace Client dans le mois suivant le début du marché.

Ces formations seront effectuées en conférence téléphonique par votre chargé de clientèle dédié.

La formation se déroulera en deux temps :

### **1<sup>ère</sup> partie : présentation des principales fonctionnalités concernant :**

- La facturation
- Les consommations
- Les annexes de facturation
- Le suivi de périmètre

### **2<sup>ème</sup> partie : utilisation de l'outil, l'objectif étant de s'approprier l'outil à partir de cas pratiques**

Cette formation sera réalisée par l'interlocuteur dédié du service client. Ce dernier pourra être assisté par un spécialiste de cet outil.

A l'issue de la formation, ENI remettra un guide de formation. L'interlocuteur dédié sera disponible pendant la durée du contrat pour aider les membres à utiliser l'outil.

La procédure pour accéder à l'Espace Client est la suivante :

**Annexe - Guide Espace Client**

**Annexe - 20190415 - Présentation Espace Client**

## 1.2 Présentation des étapes de la bascule

### Présentation Générale du Processus de bascule

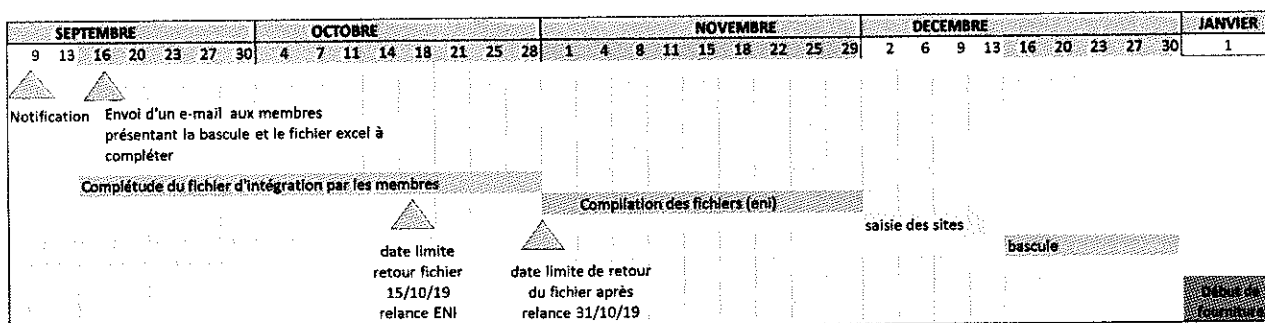
ENI s'est doté d'un service dédié pour réaliser la bascule de vos sites : **le service Activation Professionnel**. Parmi les personnes composant ce service, 5 sont spécialisées sur le segment des marchés publics. Elles traitent la bascule de l'ensemble des contrats publics depuis la phase de récupération des données jusqu'à la 1ère facturation.

Un interlocuteur unique sera également à disposition des membres pour répondre à leurs questions concernant la bascule et la mise en œuvre du marché.

Pour récupérer les données complémentaires nécessaires à la finalisation de la bascule (informations liées à la facturation et aux sites), ENI enverra un tableau de recensement à chaque membre. Cet outil permettra à chaque Membre de visualiser son périmètre de sites et de compléter ses informations.

- ENI enverra l'**outil de collecte de données** aux membres dans un délai de 15 jours après la notification, afin de récupérer les informations liées à la facturation (regroupements, identifiants) et aux sites. Les membres recevront également un **mode opératoire** pour la complétude du tableau.
- Chaque membre vérifie et complète les informations puis les renvoie à ENI, dans un délai de **30 jours maximum** suivant la date de réception du tableau
- Après ce délai, **ENI relancera mail** les membres n'ayant pas retourné le fichier dans le délai imparti. Ces derniers disposeront d'un **délai supplémentaire de 15 jours**.
- Sans réponse des membres après le délai supplémentaire, ENI appliquera les modalités suivantes : facture mono-site et selon la fréquence de relève du GRD, et paiement par virement bancaire
- Puis ENI procède à la compilation des données, et à la saisie dans son système d'information, au maximum 15 jours avant la date de début de fourniture  
Cela laisse encore à ENI deux semaines afin de contrôler les bascules.

Afin de respecter les délais des gestionnaires de réseau, et de pallier à tous dysfonctionnement, ENI met en place le planning suivant :



## 1.2 La méthode de recueil des informations auprès des membres

### 1.2.1 Méthodologie pour recueillir les souhaits des membres

#### 1.2.2.1. Complétude des données par les membres dans l'outil dédié mis à disposition par ENI

Après l'attribution du marché, ENI enverra à l'ensemble des membres un **tableau d'intégration**, de façon dématérialisée grâce à l'**outil de collecte de données** (outil dédié au processus d'activation) accompagné d'un **mode opératoire**.

Toutefois, si le Coordonateur le souhaite, ce processus peut également être réalisé grâce à un fichier Excel à compléter par chaque membre.

Ce fichier Excel sera envoyé au membre par mail.

Après avoir vérifié son périmètre et les dates de rattachement de ses sites, le membre indiquera son souhait concernant les points de facturation suivants :

- Forme de la facturation : facture par site ou regroupement de facture avec référence de centralisation ;
- Fréquence de facturation des sites à relève semestrielle : mensuelle, bimestrielle ou semestrielle ;
- Transmission ou non des annexes de facturation au format numérique ;
- Validation de l'optimisation du tarif d'acheminement réalisé par ENI pour des plus gros points de livraison ;
- Mode de paiement : virement ou prélèvement ;
- Adresse de facturation ;
- Coordonnées du contact de facturation
- Identifiants Chorus (n° de service exécutant et d'engagement juridique).
- Identifiant personnalisé le cas échéant.

ENI compilera les informations complétées par les membres puis effectuera la bascule des sites.

Ce tableau reprendra le fichier du marché subséquent communiqué par le L'ORGANISME.

Le service Activation en charge de la bascule effectuera plusieurs relances (par mail et/ou téléphone) aux membres n'ayant pas renvoyé le tableau complété dans les délais impartis.

A défaut de réponse du membre le 31/10/ 2019 au plus tard, ENI appliquera les modalités suivantes :

- Facture mono-site (une facture par site)
- Paiement par virement bancaire.

## 1.2.2 Support pour recueillir les souhaits des membres

Annexe - Trame d'intégration des sites Excel

Annexe - Outil de collecte des données - Activation

## 1.2.3 Présentation de la méthode et des différentes phases de relance des membres

### § Présentation des étapes de la bascule

Pour récupérer les données complémentaires nécessaires à la finalisation de la bascule (informations liées à la facturation et aux sites), ENI enverra un tableau de recensement à chaque membre. Cet outil permettra à chaque Membre de visualiser son périmètre de sites et de compléter ses informations.

- ENI enverra l'**outil de collecte de données** aux membres dans un délai de 15 jours après la notification, afin de récupérer les informations liées à la facturation (regroupements, identifiants) et aux sites. Les membres recevront également un **mode opératoire** pour la complétude du tableau.
  - Chaque membre vérifie et complète les informations puis les renvoie à ENI, dans un délai de **30 jours maximum** suivant la date de réception du tableau
  - Après ce délai, **ENI relancera mail** les membres n'ayant pas retourné le fichier dans le délai imparti. Ces derniers disposeront d'un **délai supplémentaire de 15 jours**.
  - Sans réponse des membres après le délai supplémentaire, ENI appliquera les modalités suivantes : facture mono-site et selon la fréquence de relève du GRD, et paiement par virement bancaire
  - Puis ENI procède à la compilation des données, et à la saisie dans son système d'information, au maximum 15 jours avant la date de début de fourniture
- Cela laisse encore à ENI deux semaines afin de contrôler les bascules.

## 1.3 Le processus d'information du coordonnateur

### 1.3.1 Présentation du processus d'information du coordonnateur préalablement à la phase de la bascule

ENI organisera une réunion préalable avec le coordonnateur avant de démarrer la phase de récupération des données auprès des membres. Au cours de cette réunion, le service activation présentera au L'ORGANISME la méthodologie déployée et les moyens mis en œuvre pour effectuer la bascule des sites.

### 1.3.2 Présentation du processus d'information du coordonnateur au cours de la phase de la bascule

Le service activation informera le coordonnateur de l'état d'avancement :

- de la récupération des données auprès des membres.
- de la bascule auprès du GRD
- du traitement des cas de rejets

### 1.3.3 Présentation du processus d'information du coordonnateur au terme de la phase de la bascule

Une communication post activation sera adressée au coordonnateur ainsi qu'aux membres.

#### Annexe - Communication post activation

En outre, ENI enverra au coordonnateur un bilan d'activation de l'ensemble du périmètre après la bascule.

#### Annexe - Bilan activation

# 2. Gestion de l'énergie

## 2.1 Espace Client

### 2.1.1 Outil de suivi en ligne : l'Espace Client

ENI met gratuitement à la disposition des membres du L'ORGANISME un Espace Client.

Sur son Espace Client, le client disposera de l'ensemble des données et de diverses fonctionnalités liées à :

- Sa facturation (suivi, liste et export des factures, annexe de facturation, saisie d'auto-relèves) ;
- Sa consommation ;
- Son périmètre de sites
- Ses autres données (contrats, utilisateurs)

Et disposera également de divers :

- Services ;
- Informations.

**Annexe – 20190415 – Présentation Espace Client**

**Annexe – Video présentation Espace Client**

### 2.1.2 Présentation des fonctionnalités de l'Espace Client

#### 2.1.2.1 Le compte super administrateur, administrateur et les comptes utilisateurs

Trois niveaux de comptes peuvent être créés sur l'Espace Client :

- **Super administrateur** qui a accès à l'ensemble du périmètre
- **Administrateur** qui a accès au périmètre du membre
- **Utilisateur** qui a accès à un périmètre restreint décidé par l'administrateur

Lors de la création initiale de votre compte sur votre Espace Client, vous générez un compte « administrateur ». Celui-ci vous donne accès à l'ensemble des fonctionnalités offertes par notre Espace Client en ligne.

Ce compte « maître » vous permet également de créer et d'administrer des comptes « utilisateurs » pour les collaborateurs, avec des droits d'accès plus ou moins restreints selon vos impératifs de gestion gazière ou de votre organisation.

Vous pouvez créer autant de comptes « utilisateurs » que vous le souhaitez (il est notamment possible de demander la création des comptes en masse auprès de votre Service Client). Cela s'avère particulièrement utile dans le cadre d'un groupement de commande.

The screenshot shows the ENI professional client space interface. At the top, it says 'Bienvenue dans votre espace client professionnel'. Below this, there is a form titled 'CREATION D'UN COMPTE ADMINISTRATEUR'. The form is divided into two columns. The left column contains fields for 'Coordonnées' (Nom, Prénom, Adresse, Téléphone) and 'Identifiant'. The right column contains fields for 'Références' (Recherche client, Numéro de FCI), 'Email', and 'Adresse e-mail secondaire'. A 'Valider' button is located at the bottom right of the form.

Il est possible de demander au Service Client de créer des associations clients (association de plusieurs références clients apparaissant sur les factures sous la forme 245GXXXXX) pour les comptes administrateurs.

L'administrateur peut ainsi choisir son périmètre d'affichage :

- périmètre complet (affiché par défaut) : sites du périmètre initial ou issus d'une association client
- périmètre initial : limité aux sites associés à la référence client (sans association)
- périmètre d'une seule association client

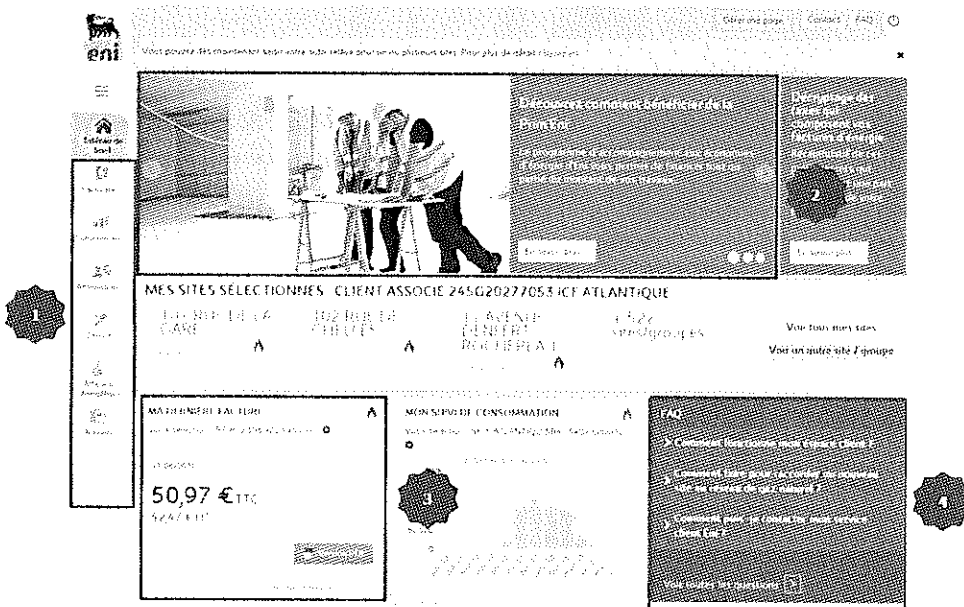
Site	Adresse	Icone
BAZINCOURT	06000 F...	⚙️
CHARMAISON DE SANTE DE PIAN	13000 F...	⚙️
CHATEAU LAMOTHE	04000 F...	⚙️
CLINIQUE KIRLENA	04000 F...	⚙️
EHPAD LA MEILLERE CUP SINE	04000 F...	⚙️
EHPAD LA MEILLERE DE LA MARNE	04000 F...	⚙️
EHPAD VILLA ELEONORE	04000 F...	⚙️
EHPAD MER BROISE	04000 F...	⚙️
GROUPE MOBILE ACE	04000 F...	⚙️

L'administrateur peut ensuite choisir les sites à affecter aux utilisateurs.

### 2.1.2.2 Le tableau de bord

L'affichage d'un tableau de bord est configuré par défaut. Il est possible de modifier à sa guise en ajoutant ou supprimant des thématiques sur cette page. Sur ce tableau de bord l'utilisateur trouvera :

- Des onglets de navigation ;
- Des informations et actualités sur le marché du gaz ou sur les services ENI ;
- Des informations personnelles (sites, dernière facture, etc.) ;
- Une FAQ



Il existe deux principaux types de rubriques sur l'Espace Client :

- Des rubriques de gestion des données ;
- Des rubriques d'information.

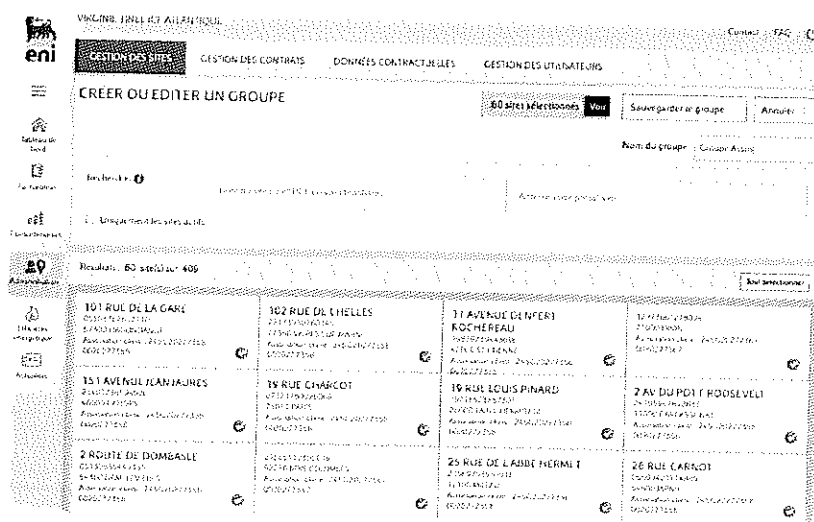
Une fois les widgets souhaités sélectionnés, l'utilisateur ou administrateur, s'il a plusieurs sites, a le choix d'afficher les données pour un périmètre souhaité (ensemble de ses sites ou sites en particulier).

Pour cela, dans chaque widget il peut modifier la sélection en cliquant sur « Votre sélection » puis en choisissant dans la liste déroulante.

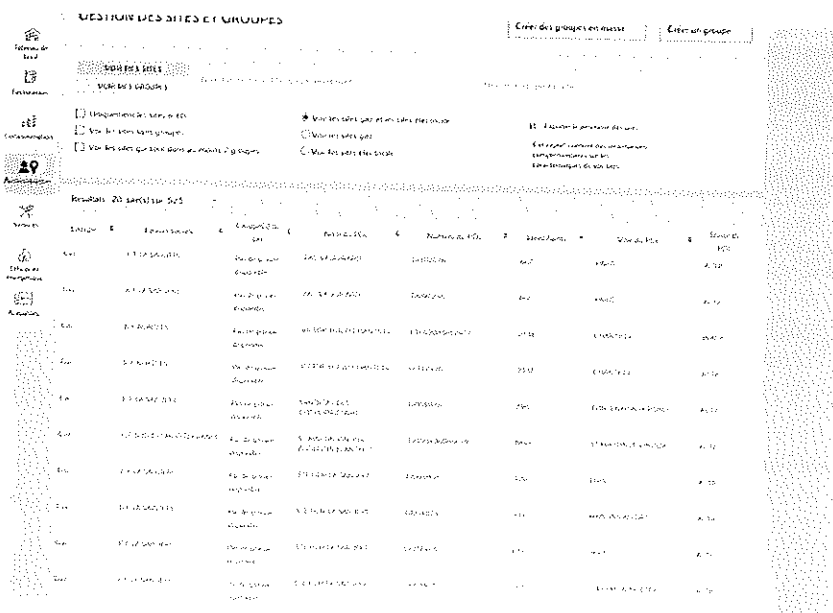
### 2.1.2.3 Administration

Dans l'onglet « Gestion des sites », le client peut **gérer et visualiser ses sites**.

La notion de « **groupe** » apparaît : le client peut regrouper ses sites comme il le souhaite en formant différents groupes via une création unitaire ou en masse.



### 2.1.2.4 Clé d'entrée pour accéder aux différentes fonctionnalités : une référence choisie par le membre



→ dans les différents onglets, il est possible de rechercher les données via un identifiant communiqué par le membre lors de l'intégration des données (référence/identifiant 3)

### 2.1.2.5 Le suivi de facturation et de consommation

En cliquant sur les menus « Facturation » et « Consommation », le client pourra visualiser l'ensemble des données de consommation et de facturation :

#### Factures

Dans la catégorie « Factures », l'utilisateur pourra visualiser toutes les factures pour un site donné ou plusieurs sites. Il peut :

- Renseigner des critères de recherche (nom du site, n° PCE, date d'émission, période de facturation, référence de la facture, montant TTC ou HT, etc) ;
- Visualiser les factures sous format PDF ;
- Sélectionner les factures et extraire leurs caractéristiques sous format Excel ou CSV et également sous format PDF

### Annexe - Export Excel facturation

The screenshot shows the 'enI' web interface for 'REGIE DE VENON'. The user is logged in as 'LE BROSSOLETTE'. The 'FACTURES' section is active, showing a search filter for the period 'Du 04/05/2017 au 04/06/2018'. Below the filter, there are two buttons: 'Exporter les factures sélectionnées' and 'Exporter les fichiers sélectionnés'. A table displays 5 results for the selected period.

Site	Vos identifiants	Date d'émission	Période de facturation	Montant de la facture	Énergie	Consommation kWh	Montant € HT	Montant € TTC	Statut
LE BROSSOLETTE C067235	FACTURE_PROD_STD_PELLE_EPB	27/05/2017	Du 27/05/2017 au 28/05/2017	6930610150115947	Gas	20972	1159,7	1349,21	Payé
LE BROSSOLETTE C067235	FACTURE_PROD_STD_PELLE_EPB	28/05/2017	Du 27/05/2017 au 28/05/2017	6930610250111533	Gas	1959	99,21	112,46	Payé
LE BROSSOLETTE C067235	FACTURE_PROD_STD_PELLE_EPB	29/05/2017	Du 27/05/2017 au 29/05/2017	6930610150106056	Gas	12451	59,20	67,21	Payé
LE BROSSOLETTE C067235	FACTURE_PROD_STD_PELLE_EPB	28/07/2017	Du 27/05/2017 au 28/07/2017	6930610450063947	Gas	12451	59,21	67,21	Payé

#### Solution d'archivage des factures : export des factures PDF en 1 clic

L'utilisateur pourra exporter toutes les factures PDF en une manipulation (un clic) afin de les archiver (un dossier contenant l'ensemble des factures sélectionnées s'ouvrira).



REGIE DE METIERS Contact 330 20 12 34 56

**MES SITES SELECTIONNES**  
LE BROUSSELETTE

[Voir tous mes sites](#)  
[Voir un autre site / groupe](#)

SUIVI DE FACTURATION **FACTURES** ANNEXE DE FACTURATION

**FACTURES**

Voir les sites gaz et les sites électrique
  Voir les sites gaz
  Voir les sites electriq

Nom de site ou n° FDI ou vos identifiants  Date d'émission  Période de facturation Du 04/01/2017 au 04/01/2017

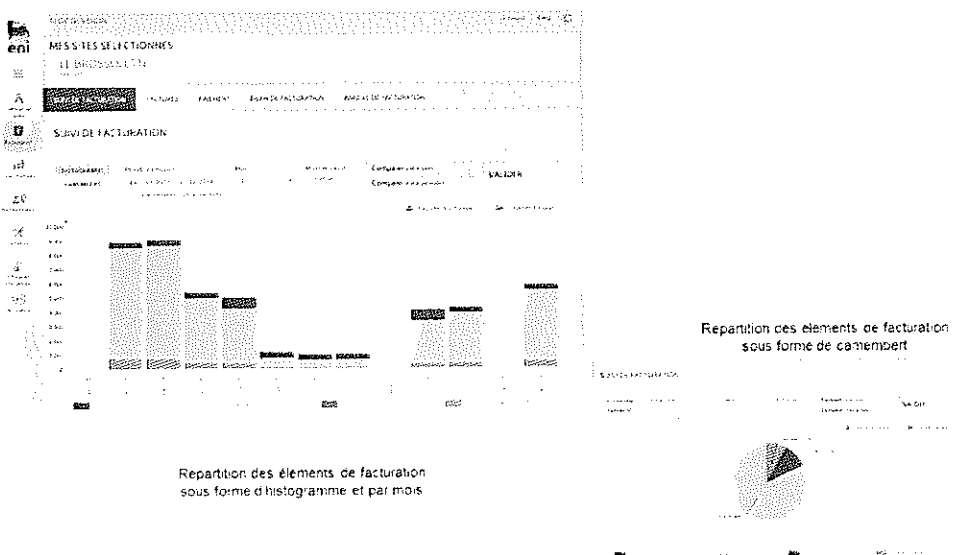
5/5 résultats

<input type="checkbox"/>	N°	Vic	Date d'émission	Période de comptation	Références de la facture	Entrep	Conteneurisation	Montant HT	Montant TTC	Statut
<input type="checkbox"/>	11 BROUSSELETTE 0002125 FACTURE PRO SITE BROSSELETTE 125	mesurements	27/09/2017	du 27/09/2017 au 26/10/2017	000061210108947	Gas	27977	11680	138481	payé
<input type="checkbox"/>	11 BROUSSELETTE 0002125 FACTURE PRO SITE BROSSELETTE 125		26/09/2017	du 27/09/2017 au 26/09/2017	000061210108948	Gas	14865	64321	627426	payé
<input type="checkbox"/>	11 BROUSSELETTE 0002125 FACTURE PRO SITE BROSSELETTE 125		26/09/2017	du 27/09/2017 au 26/09/2017	000061210108949	Gas	10221	64085	45116	payé
<input type="checkbox"/>	11 BROUSSELETTE 0002125 FACTURE PRO SITE BROSSELETTE 125		04/01/2017	du 27/09/2017 au 04/01/2017	000061210108945	Gas	1213	42791	41427	payé

### Suivi de facturation

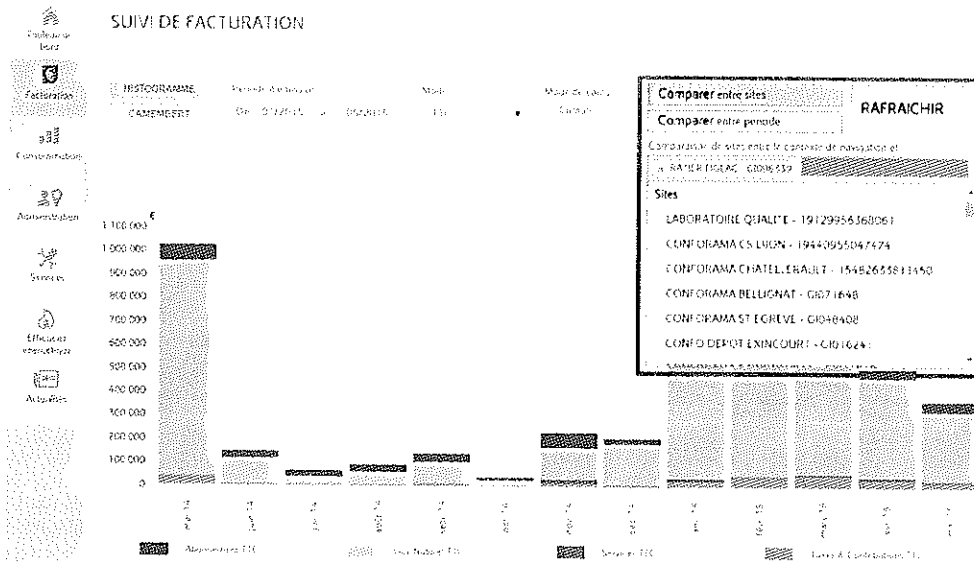
Dans l'onglet « Suivi de Facturation », l'utilisateur pourra visualiser le **montant de sa facturation**, sa **composition** et son **évolution**. Différents critères sont à sa disposition, il peut choisir :

- Le **type de graphique** : histogramme (évolution et répartition des éléments sur plusieurs mois) ou camembert (répartition des éléments sur plusieurs mois) ;
- La **période d'émission** ;
- Le **mode de facturation** : TTC, hors TVA, hors taxes ;
- Le **mode de calcul** : de façon cumulé ou non.



L'utilisateur pourra notamment :

- Effectuer des **comparaisons entre sites** ;
- Effectuer des **comparaisons entre période**.

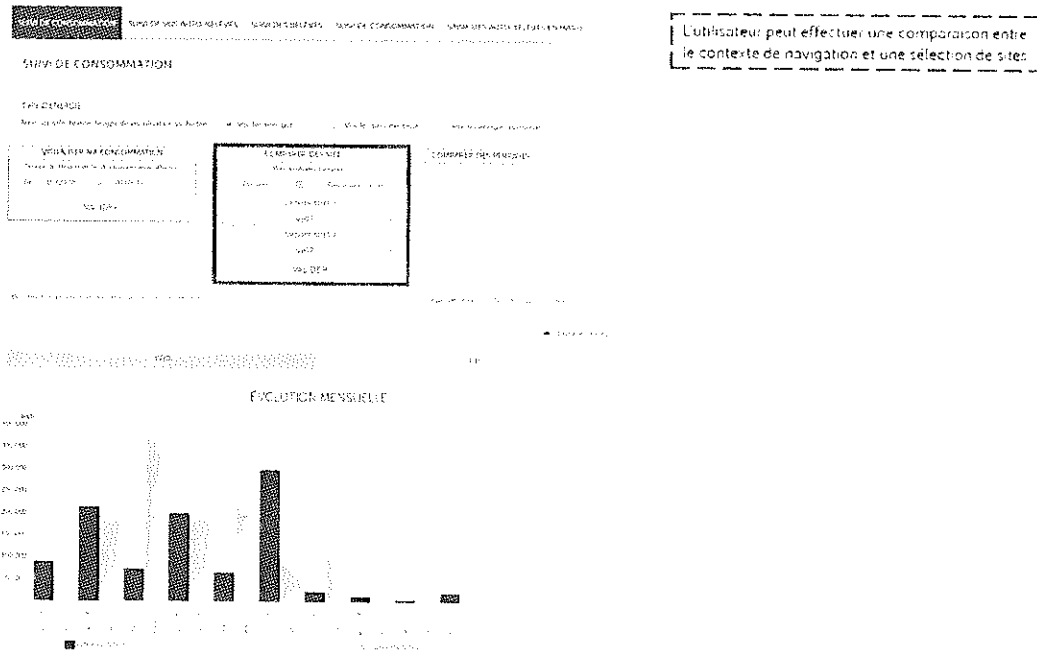


**Suivi de consommation**

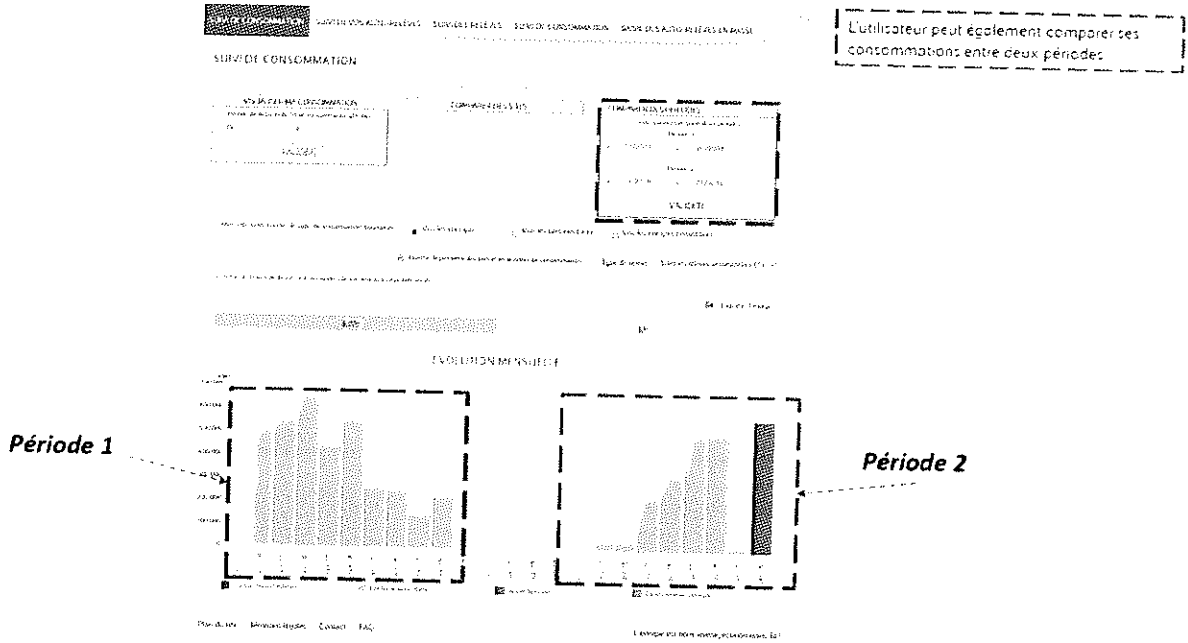
Dans l'onglet « Suivi de consommation », l'utilisateur pourra :

- **Suivre ses consommations**, différents critères sont à sa disposition : types de relèves et période souhaitée ;
- Effectuer des **comparaisons entre sites** ;
- Effectuer des **comparaisons entre période**.

**Suivi de consommation**

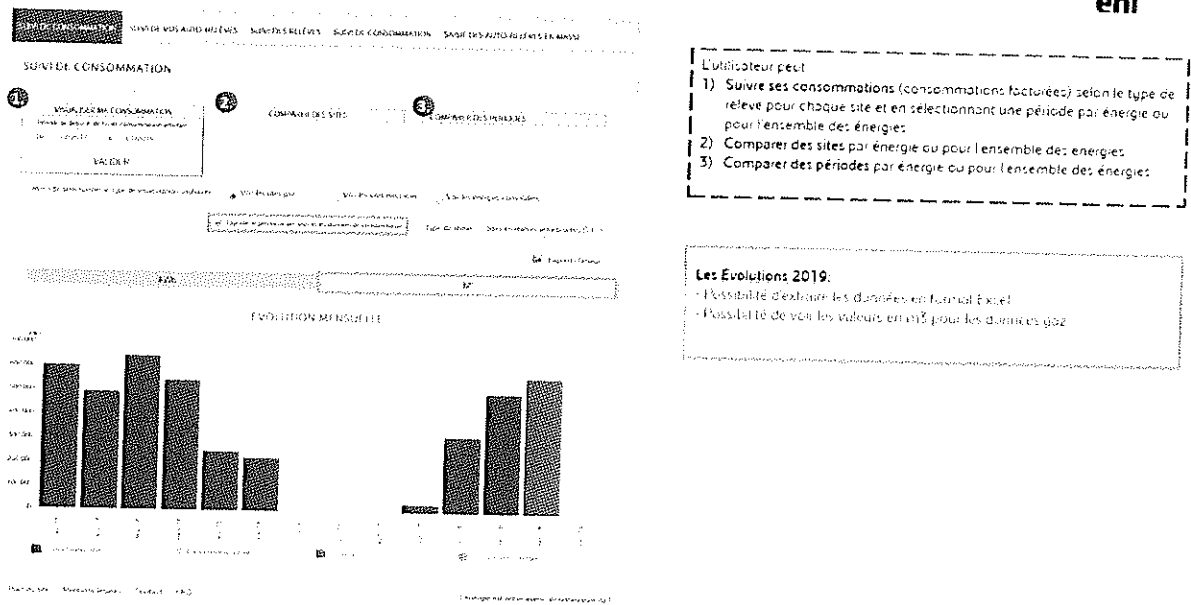


# Suivi de consommation



- A noter que :
- Les données sont visibles en en m3
  - Les données affichées dans le graphique peuvent être exportées en image et en excel
  - les données de consommations (consommations facturées) seront visibles au pas mensuel et également au pas annuel

# Suivi de consommation



**Les Evolutions 2019:**

- Possibilité d'exporter les données en format excel
- Possibilité de voir les valeurs en m³ pour les données gaz

## Suivi des relèves

Dans l'onglet « Suivi des relèves », l'utilisateur peut :

- Visualiser la liste des relèves de ses sites, ainsi que toutes les informations relatives ;
- Effectuer une recherche par PCE et par période d'index ;
- Exporter les relèves sur Excel.

**NB :** il vous est possible de saisir des auto-relèves pour vos sites uniquement lors des fenêtres de relève données par le GRD pour chaque site.  
Toutefois, dans une démarche d'amélioration continue, Eni proposera cette fonctionnalité prochainement.

Site	Type de relève	Date de début	Date de fin	Index de début	Index de fin	Métrique	PCE/PCM	Relève converti en kWh	CIA	Consommation en kWh
COMPTORAMA CHARENTAIS (6125549)	Relève réelle	22/06/2014	22/07/2014	1	23013	11,482	0	0	0	0
COMPTORAMA ST MAUR (61211311)	Relève réelle	21/06/2014	21/07/2014	1	43406	11,577	0	0	0	0
COMPTORAMA ST GEORGES D'ESPERANÇON (6121139)	Relève réelle	20/06/2014	20/07/2014	1	36749	11,58	0	0	0	0
COMPTORAMA LONDRES (6117188)	Relève réelle	20/06/2014	20/07/2014	1	48733	11,579	0	0	0	0
COMPTORAMA SINGAPORE (6117189)	Relève réelle	20/06/2014	20/07/2014	1	39264	11,577	0	0	0	0
COMPTORAMA CHAMPAIGNNE (6117190)	Relève réelle	20/06/2014	20/07/2014	1	41061	11,58	0	0	0	0
COMPTORAMA BELFORT (6117192)	Relève réelle	20/06/2014	20/07/2014	1	40710	11,58	0	0	0	0

## Suivi de CIA

Pour les clients T4, l'onglet « Suivi de CIA », permet à l'utilisateur de visualiser sa CIA ainsi que le pourcentage de CIA atteint pour chaque jour par site et période de consommation.  
La catégorie « Services » lui permettra d'indiquer un seuil d'alerte pour lequel il recevra un mail en cas de dépassement.

### 2.1.2.6 Gestion des sites – Export du périmètre des sites

#### Suivi des sites Espace Client

Dans la rubrique « Administration » et dans l'onglet « Gestion des sites », le membre pourra visualiser la liste des sites et l'exporter.

L'export est dynamique : le membre pourra sélectionner les sites actifs. Par défaut, l'export de périmètre sera sur les sites actifs et inactifs.

#### Annexe – Export périmètre Espace Client

Énergie	Région sociale	Groupes du site	Nom du PDI	Numéro du PDI	Identifiant	Ville du PDI	Statut du PDI
gaz	FR ATLANTIQUE	Test 1		16-51-10-M-22-11-0		SAINT-JEAN	ACTIF
gaz	FR PACA-CORSE	Test de groupe inactif		02944491		STANISLES	ACTIF
gaz	FR PACA-CORSE	Test de groupe inactif		0063444		STANISLES	ACTIF

## Suivi des sites Espace Client

En complément de l'extraction du périmètre que chaque membre peut réaliser sur l'Espace Client, votre chargé de clientèle produira un bilan de périmètre, intégrant notamment les ajouts et retraits de sites.

Ce bilan sera présenté lors des réunions de bilan annuel.

### Annexe - Export de périmètre - charge de clientèle dédiée

#### 2.1.2.7 Contrats et mandat : gestion des contrats

Dans l'onglet « Gestion des contrats », pour la partie « Contrats et mandats », la recherche peut être effectuée par :

- Numéro PCE / PDL
- Référence client

The screenshot shows the 'Gestion des Contrats' section of the application. The main heading is 'CONTRATS ET MANDATS'. Below it, there are two input fields: 'Numéro PCE / PDL' and 'Référence client'. To the right of these fields is a 'Valider' button. The navigation menu at the top includes 'GESTION DES SITES', 'GESTION DES CONTRATS' (highlighted), 'DONNÉES CONTRACTUELLES', 'GESTION DES UTILISATEURS', and 'GESTION DES COMMUNICATIONS'.

Le membre peut également effectuer un export des données contractuelles :

The screenshot shows the 'DONNÉES CONTRACTUELLES' section. It features a table with columns: 'Energie', 'Région clientèle', 'Nom du PDL', 'PDL', 'Statut', 'Exercice de référence', 'Date de fin de validité', 'Type de fourniture', 'Mode de paiement', and 'Date de clôture'. There are 5 rows of data. To the right of the table, there is a button labeled 'Export' with a sub-label 'Export des données contractuelles'.

Energie	Région clientèle	Nom du PDL	PDL	Statut	Exercice de référence	Date de fin de validité	Type de fourniture	Mode de paiement	Date de clôture
Electricité	Provence-Alpes-Côte d'Azur	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Actif	2017	2017-12-31	Mixte	Prépaiement	2017-12-31
Electricité	Provence-Alpes-Côte d'Azur	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Actif	2017	2017-12-31	Mixte	Prépaiement	2017-12-31
Electricité	Provence-Alpes-Côte d'Azur	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Actif	2017	2017-12-31	Mixte	Prépaiement	2017-12-31
Electricité	Provence-Alpes-Côte d'Azur	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Actif	2017	2017-12-31	Mixte	Prépaiement	2017-12-31
Electricité	Provence-Alpes-Côte d'Azur	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Actif	2017	2017-12-31	Mixte	Prépaiement	2017-12-31

## 2.1.2.8 Le paramétrage et l'utilisation des services dont vous avez besoin

### Suivi de vos auto-relèves

Dans l'onglet « Suivi de vos auto-relèves », l'utilisateur pourra :

- Visualiser les périodes de saisie des relèves pour chaque site ;
- Visualiser les dates et valeur des dernières relèves réelles et/ou estimées,
- Indiquer son index lors de la période de saisie.
- Visualiser les sites « Hors période » pour lesquels la fenêtre de tir de saisie des auto-relèves n'est pas ouverte

The screenshot shows the ENI web interface for 'MES SITES SELECTIONNES'. The 'SUIVI DE VOS AUTO-RELEVES' tab is active. A table displays the following data:

Date	Valeur	Indice	Statut
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel
2014/07/24	2576	2576	Relevé réel

Dans l'onglet « Suivi de vos auto-relèves en masse », un utilisateur ayant au minimum 20 sites pourra :

- Télécharger un fichier afin d'intégrer en masse ses auto-relèves

The screenshot shows the 'Saisie des auto-relèves en masse' section. It includes a guide for file format and a file upload area.

**GUIDE D'UTILISATION :**

- 1- Utilisez votre fichier récapitulatif des auto-relèves reçues par email ou téléchargez le fichier en exemple ci-contre
- 2- Renseignez dans le fichier les données suivantes :
  - 2ème Colonne : les références de vos FCT pour lesquels les auto-relèves sont disponibles
  - 3ème Colonne : les index de vos auto-relèves
  - Les autres colonnes peuvent rester vides tout en conservant la structure du fichier
- 3- L'exportez votre fichier au format Excel (.xlsx)
- 4- Chargez et envoyez votre fichier

**Exemple de format de fichier**

**Exemple de données attendues**

Chisissez un fichier : Aucun fichier choisi

Validez le fichier

## Envoi par mail d'une annexe de facturation automatique

ENI propose via son Espace Client l'édition d'une annexe de facturation selon un rythme d'envoi déterminé par le membre.

Cette annexe peut concerner l'ensemble du périmètre d'un membre ou seulement certains de ses sites selon son souhait.

Dans l'onglet « Annexe de facturation », le client peut **demande l'édition de son/ses annexe(s) de facturation**. Deux types de demandes sont possibles : **Ponctuelle** (une par jour maximum) ou bien **Récurrente** (qu'on appellera également des « abonnements » - 5 maximum). Sachant qu'une « Annexe de facturation » sera programmée en début de contrat pour chacun des membres, ces derniers pourront en programmer jusqu'à 4 supplémentaires.

REGIE DE VENDIN Contact: FAC2

MES SITES SÉLECTIONNÉS

LE BROSSOLETTE

SUIVI DE FACTURATION FACTURES PAIEMENT BILAN DE FACTURATION ANNEXE DE FACTURATION

ANNEXE DE FACTURATION

Editer les abonnements

Cette interface vous permet de demander l'édition de votre Annexe de facturation, de façon ponctuelle ou récurrente.  
A noter : une demande d'annexe sera enregistrée par jour. Une publication vous sera envoyée par mail lors de la mise à disposition de cette annexe sur votre espace client.

Type de demande: Ponctuelle, Récurrente  
Date de début: 01/2016  
Date de fin: 01/2016  
Sélectionnez le périmètre  
Envoyer

LISTE DE VOS DEMANDES

1 / 1 résultats

Type de demande	Périodicité	Date d'édition	Périmètre	Mois de facturation	Date de la demande	Statut
Ponctuelle		Site en date du 17/02/2016		01 juin 2015 - 01 juin 2016	17/02/2016	La demande est en cours

### Annexe - Annexe programmable Espace Client

#### Ajouter des sites

Le membre peut réaliser les demandes d'ajouts de sites directement à partir de l'Espace Client.

Les administrateurs et les utilisateurs ayant un niveau de droit suffisant (ce qui nécessite que l'administrateur donne la permission à ses utilisateurs pour cette fonctionnalité) peuvent effectuer leurs demandes d'ajouts de sites via l'Espace Client.

Pour cela, il leur suffira de compléter un formulaire avec les informations nécessaires pour effectuer cette demande auprès du GRD.

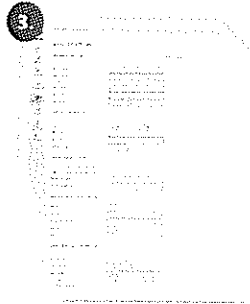
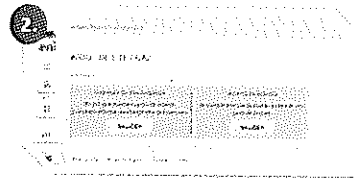
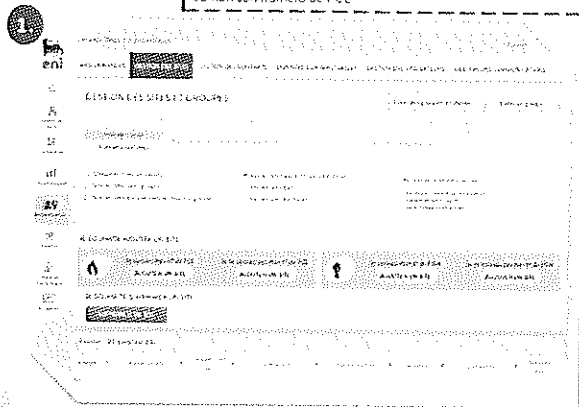
Après la validation du formulaire, l'administrateur ou l'utilisateur reçoit un email automatique de bonne prise en charge de la demande et celle-ci est affichée dans un nouveau portlet 'Mes demandes' visible dans l'onglet 'Administration'. Dans ce portlet, le client pourra voir l'ensemble de ses demandes d'ajout de sites ainsi que le statut de la demande.



## Possibilité pour les administrateurs de parc fluctuant d'ajouter des sites gaz



A partir de l'onglet « Gestion des sites », l'administrateur ou l'utilisateur ayant les droits pour faire une demande d'ajout de sites en Changement de fournisseur ou en Mise en Service qui connaisse ou non son numéro de PCE



65

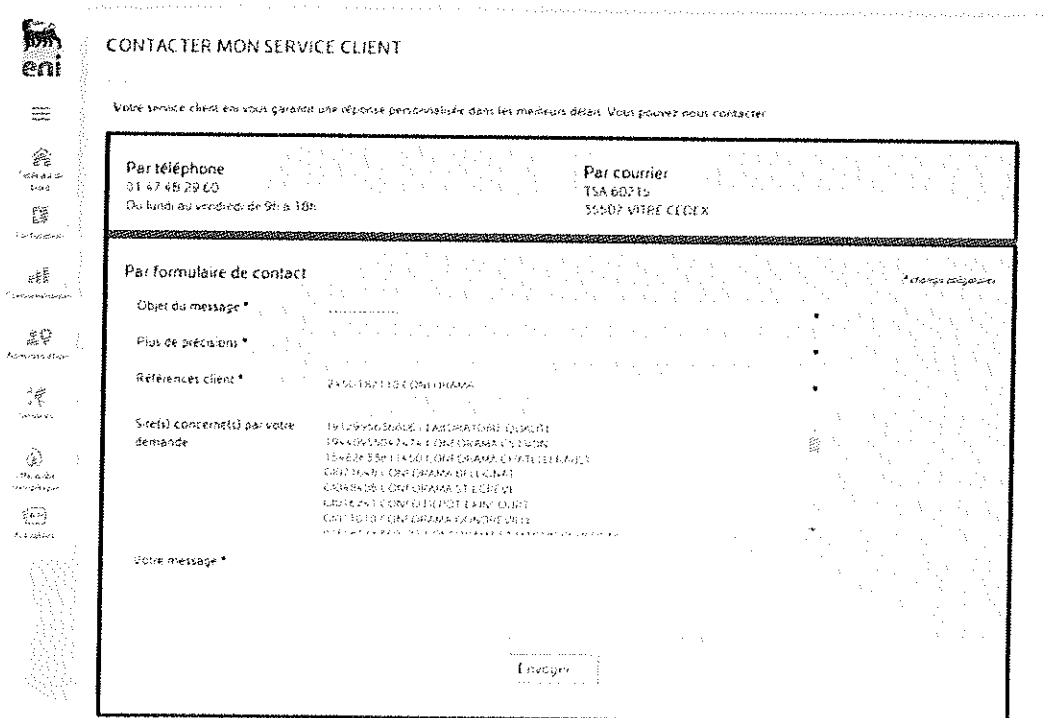
Ggas & power

### 2.1.2.9 La possibilité de contacter directement votre Service Client

L'utilisateur peut :

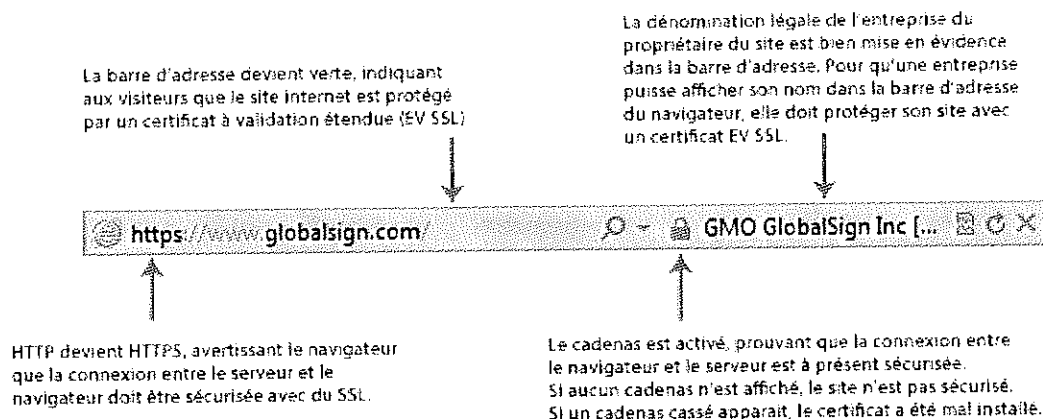
- Visualiser les coordonnées téléphoniques et postales s'il souhaite contacter le service client par téléphone ou courrier ;
- Faire sa demande directement en ligne via le formulaire de contact.

Une demande via le formulaire de contact engendre directement une création d'intervention au service client.



### 2.1.2.10 Informations complémentaires

**Sécurisation de l'Espace Client par protocole SSL (Secure Socket Layer) :** l'url de l'Espace Client est sécurisée par protocole SSL. Les utilisateurs sont avertis de la présence de la sécurité SSL grâce à l'affichage d'un cadenas et du protocole « https » dans l'url.



**Durée de stockage des données dans l'Espace Client :** les données sont stockées sur l'Espace Client pendant la durée du marché subséquent. A la fin du contrat, vos données sont conservées dans nos systèmes pendant plusieurs mois.

**Délais moyens de mise à disposition des données sur l'Espace Client :** les données sont mises à jour après la nuit applicative.

**Mot de passe perdu :** un lien permet d'initialiser un nouveau mot de passe.

Vous retrouverez plus en détail les fonctionnalités de notre Espace Client dans le document ci-joint.

## Annexe - Présentation de l'Espace Client

### Synthèse des fonctionnalités de l'Espace Client :

#### Fonctionnalités de l'Espace Client :

- Des widgets et un tableau de bord personnalisable pour suivre plus facilement votre activité
- Suivi de facturation
- Accès simplifié à vos factures
- Possibilité de télécharger toutes les factures PDF en une seule manipulation
- Programmer la réception d'annexes de facturation et la fréquence
- Suivi des consommations
- Effectuer des comparatifs entre sites sélectionnés
- Interface d'auto-relèves
- Alerte paramétrable en cas de dépassement de CJA
- Possibilité de regrouper des sites
- Création de comptes utilisateurs depuis un compte « maître »
- Possibilité de créer des accès pour des 1/3 habilités (pour le suivi des comptables par exemple)
- Extraction du périmètre des sites
- Effectuer des recherches avec un identifiant spécifique (référence 3 communiquée par le membre)

- Réaliser les demandes d'ajouts de sites
- Contacter le service client

### 2.1.3. Présentation des modalités de mise à disposition de l'historique de facture et de leurs annexes

Le membre pourra exporter des factures en masse à partir d'une sélection de critères et/ou de période => OUI  
La sélection peut s'effectuer soit pour une période donnée soit à partir de la référence de la facture.

#### § outil suivi en ligne - facture

**MES SITES SÉLECTIONNÉS**  
LE BROSSOLETTE

**SUIVI DE FACTURATION** | **FACTURES** | ANNEXE DE FACTURATION

**FACTURES**

Voir les sites gaz et les sites électricité | Voir les sites gaz | Voir les sites électricité

Nom du site ou n° PDL ou vos identifiants | Date d'émission | Période de facturation | Référence de la facture

De 04/05/2017 au 04/06/2018

5 / 5 résultats

Exporter les factures sélectionnées | Exporter les fichiers sélectionnés

	Site	Vos identifiants	Date d'émission	Période de facturation	Référence de la facture	Energie	Consommation (kWh)	Montant HT (€ HT)	Montant TTC (€ TTC)	Status
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE	0057205	27/10/2017	27/09/2017 au 26/10/2017	000010150110647	Gas	20972	1105,7	1345,21	Payé
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE	0057205	26/09/2017	27/08/2017 au 26/09/2017	0000010210111559	Gas	14805	941,21	1074,05	Payé
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE	0057205	26/09/2017	27/07/2017 au 26/08/2017	0000010150108047	Gas	11233	640,05	903,56	Payé
<input type="checkbox"/>	LE BROSSOLETTE	0057205	16/07/2017	17/06/2017 au 16/07/2017	0000010475463045	Gas	11402	647,00	951,40	Payé

## 2.2 Mise à disposition de données

### 2.2.1 Fichier de périmètre

Pour les membres :

Le membre pourra effectuer via l'Espace Client une extraction de son périmètre. L'export est disponible immédiatement.

#### § Espace Client 2.1.2.6 Gestion des sites - Export du périmètre

#### Annexe - Export de périmètre Espace Client

### Pour le coordonnateur et les membres pilotes

Le chargé de clientèle dédié adressera au coordonnateur un fichier du périmètre à l'échelle du groupement et aux membres pilotes un fichier pour leurs périmètres respectifs. Ce fichier sera envoyé à minima une fois par an.

#### **Annexe - Export de périmètre - chargé de clientèle dédié**

En outre, un export pourra être effectué par le coordonnateur ou les membres pilotes via l'Espace Client.

## **2.2.2 Les fichiers de données de consommation et de facturation**

### Pour les membres :

- Le membre réalisera un export excel des données de facturation pour une période souhaitée (mensuelle, ...).

#### **Annexe - Export excel de facturation Espace Client**

- En outre, le membre pourra programmer via l'Espace Client une annexe de facturation. La demande peut être effectuée ponctuellement ou programmée à un rythme récurrent (mensuel, semestriel,...). Le membre recevra l'annexe par mail sous un délai de 48 H dans le cas d'une demande ponctuelle et dans les cas d'une demande récurrente à la date à laquelle il l'aura demandé.

#### **Annexe - Annexe programmable Espace Client**

**§ présentation Espace Client Envoi par mail d'une annexe de facturation automatique**

#### **Annexe - annexe facturation détaille charge de clientèle**

### Pour le coordonnateur et les membres pilotes:

- Le coordonnateur et les membres pilotes recevront un fichier de facturation et de consommation réalisé par le chargé de clientèle dédié. Le délai de mise à disposition est de 15 jours calendaires à réception de la demande

#### **Annexe - annexe de facturation chargé de clientèle**

## **2.2.3 Les fichiers des réclamations et demandes des membres**

### Pour le coordonnateur, les membres pilotes et les membres ;

Le chargé de clientèle dédié enverra au coordinateur dans les 15 jours du mois qui suit chaque trimestre un fichier récapitulatif des réclamations et des demandes .

Ce fichier sera également envoyé aux membres qui le demandent.

#### **Annexe - fichier des réclamations et des demandes des membres**

## 3. Facturation et modalités de paiement

### 3.1. Organisation et moyens

#### 3.1.1 Le service facturation

Eni a organisé son processus interne afin de vous garantir une facturation fiable.

Le Service Relève et Facturation est chargé de la création, de la vérification et de l'émission de vos factures. Il produit les factures (de test et définitives). Il s'occupe de la bonne conformité de l'intégration des flux de relèves émis par le gestionnaire du réseau de distribution.

Le Service **Relève et Facturation** et le **Service Client Marchés Publics** travaillent en étroite collaboration pour contrôler les relèves et la facturation de ces dernières.

Lorsque les données sont intégrées dans notre système, Eni s'assure que celles-ci sont bien conformes avec les informations communiquées par les membres.

## Application des clauses du cahier des charges / mise au point du marché

### Production d'une facture type

- Libellé de la facture
- Type de paiement
- Mode d'envoi (fréquence d'envoi)
- Prix : indexation, fréquence des révisions

Production d'une facture type

## Traitement des relèves

Transmission à l'index  
Relève réelle Ou  
Estimation par le GRD Ou  
Auto-relève (cf. outils de gestion)  
par le Client

Intégration  
(manuelle ou  
automatique)  
dans le Système  
d'Information

Données  
techniques  
cohérentes

ok

Validation  
automatique  
des relèves

non

Analyse et validation  
des données  
techniques

Validation des relèves  
manuelles  
Service Relève et Facturation  
Réclamation auprès du GRD

## Traitement des prix contractuels

Service Relève et Facturation  
CRE ;

Intégration dans le Système d'Information

## Processus de facturation

Calendrier de  
facturation  
mensuel

Prise en compte  
des relèves  
validées

Production  
des factures  
en recette

Vérification des  
données  
contractuelles

Facture  
conforme

ok

Production et  
envoi des  
factures

non

Analyse et  
Traitement par le  
Service Concerné

Service Relève et  
Facturation

Service SI

### 3.1.2 Moyens informatique dédiés

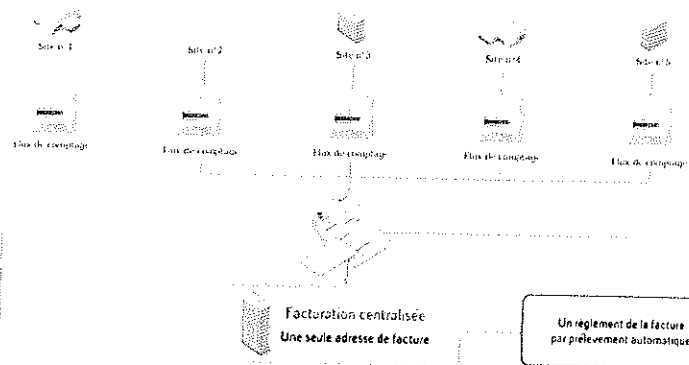
Eni dispose d'un système de facturation fiable (SAP) qui lui permet de facturer plus d'un million de clients par an.

## 3.2. Regroupement de facturation

### 3.2.1 La facturation centralisée avec facture unique

Le membre reçoit une seule facture présentant le montant global et un récapitulatif des consommations par site.

Nous pouvons réaliser autant de regroupements que nécessaire pour un même membre ; par type de site, par budget, etc...



**Annexe - Facture centralisée T2**

**Annexe - Facture centralisée T3**

**POINT IMPORTANT :** LES REGROUPEMENTS DE SITES NE POURRONT SE FAIRE QU'A UN RYTHME DE FACTURATION MENSUEL

EN OUTRE, LE REGROUPEMENT NE POURRA PAS ETRE MODIFIE EN COURS DE CONTRAT.

DES SITES SUPPLEMENTAIRES POURRONT ETRE RAJOUTES. EN REVANCHE LES SITES INITIALEMENT PREVUS NE POURRONT PAS ETRE ENLEVES DU REGROUPEMENT

Les factures seront établies au nom du membre.

### 3.2.2 Comprendre votre facture centralisée

LES EXEMPLES DE FACTURES SONT PRESENTES A TITRE INDICATIF.  
LES MONTANTS DETAILLES DES TAXES ET CONTRIBUTIONS SERONT INDIQUES SUR LA FACTURE GROUPEE

**Annexe - Facture explicative centralisée**

### 3.2.3 Modalités de paiement

Eni vous permet de régler vos factures selon vos préférences :  
par virement  
prélèvement sous réserve de la signature de la convention tripartite et/ou du mandat SEPA.

**Annexe - Mandat SEPA**

Les modalités de règlement devront être définies au moment de la mise en place de marché lors de l'attribution des marchés subséquents.

### 3.2.4 Contenu d'une facture

LES FACTURES ENI SERONT REALISEES SELON LES MODELES JOINTS EN ANNEXE :

#### Facture

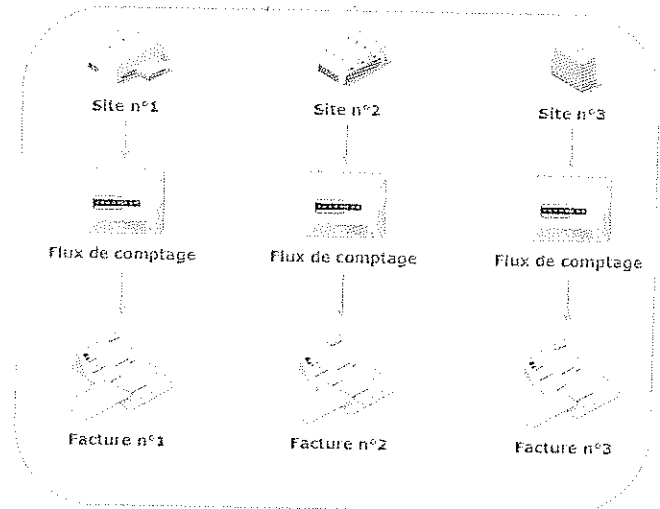
- le nom du membre facturé
- Numéro de facture
- l'adresse mail, le numéro de téléphone du service client dédié au marché public
- la référence de marché qu'aura communiqué chaque membre pour chacune de ses factures regroupées.
- Le numéro d'urgence gaz
- montant total HT et TTC en €
- montant total de la TVA en €
- Quantité globale en kWh
- le montant détaillé des taxes et contributions

#### Annexe

- Nom et adresse du point de livraison défini dans le marché
- Numéro d'urgence gaz, numéro de PCE, Numéro du compteur, profil, CAR
- Période de facturation, index de début et de fin de période
- Nature de l'index (estimé ou réel) et consommation en KWH
- Terme fixe sur la période en € HT et terme de quantité sur la période en €/MWH
- Le coefficient de conversion PCS (valeur supérieure), le PTA, coefficient (pression, température, altitude) ces coefficients sont propres à chaque site et les valeurs des coefficients sont des moyennes mensuelles fournies par le réseau de distribution.
- Montant en € HT de la quantité consommée
- Le détail des prestations du GRD concerné (libellé et montant en € HTT)
- Montant total en € HT
- Montant détaillé des taxes et contributions (TICGN et CTA)
- Montant de la TVA à 5.5% et 20%
- Montant total en € TTC
- Historique des consommations (périodes concernées et consommations en KWH)



## Annexes - Facture par site T2 et Facture par site T3



## Annexes - Factures explicatives : T1/T2 bimestrielle, T1/T2 régularisation, T3

### 3.3. Modalités de facturation

#### 3.3.1 Facturation initiale : modalités de détermination des index de départ

Les index de départ et de fin sont systématiquement identiques entre le précédent et le nouveau fournisseur. La procédure « Changement de Fournisseur » de la CRE issue du site [www.gtg2007.com](http://www.gtg2007.com) précise les modalités de gestion du changement de fournisseur.

#### les sites dont la Consommation Annuelle de Référence (CAR) est inférieure à 300 MWh

Pour ces sites relevant des tarifs d'acheminements T1 et T2, le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) réalise la relève des compteurs semestriellement. Il n'y a donc pas de garantie de relève réelle lors du changement de fournisseur. L'index peut être déterminé de trois façons :

- L'index est estimé selon les règles du GRD et les procédures GTG de la CRE

Le GRD communique l'index estimé à votre ancien fournisseur et à **Eni**.

Votre ancien fournisseur établit une facture de clôture sur la base de cet index estimé.

**Eni** utilise cet index en début d'approvisionnement comme index d'ouverture pour pouvoir établir ses factures.

- Afin de fiabiliser l'index calculé par le Gestionnaire de Réseau, vous avez la possibilité de fournir à **Eni** un index auto-relevé (relevé par le client lui-même) de son compteur lors de la signature du contrat.

**Eni** transmettra l'index auto-relevé par le client au Gestionnaire de Réseau de Distribution lors de la demande de changement de fournisseur ; permettant au client de disposer d'une facture de clôture correspondante à la réalité de son compteur.

Dans le cas où l'index auto-relevé est incohérent avec l'historique de consommation, l'index auto-relevé ne sera pas pris en compte par le Gestionnaire de Réseau de Distribution et le changement de fournisseur s'effectuera sur un index calculé à partir de l'historique de consommation.

- Enfin, le membre a la possibilité de demander une relève spéciale.

Cette prestation sera facturée selon les conditions tarifaires indiquées dans le catalogue des prestations du Gestionnaire du Réseau de Distribution.

## les sites dont la Consommation Annuelle de Référence (CAR) est supérieure à 300 MWh

Pour ces sites relevant des tarifs d'acheminement T3, le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) réalise la relève des compteurs mensuellement.

Par conséquent l'index de fin de contrat des PCE en T3 sera celui relevé par le GRD.

Celui-ci sera réalisé le 1er de chaque mois avec un délai allant de J-5 à J+7, permettant ainsi au gestionnaire d'être en mesure d'effectuer ses relèves dans les meilleures conditions.

En conséquence, un décalage peut se produire entre le début d'exécution du contrat prévu à une date précise (ex 1er janvier 2015) et la date de relevé GRD qui peut intervenir dans un délai de 12 jours (du 27 décembre au 7 janvier).

De ce fait, il pourra exister un décalage dans la facturation qui prendra comme point de départ la date réelle de relève (ex le 28 décembre) et non pas la date prévue par le marché (dans l'exemple présent le 1er janvier), afin de ne pas éditer de « facture de transition » pour un délai très court ne dépassant pas, en général, 2 à 3 jours.

**Eni utilise l'index transmis par le GRD pour le démarrage du marché.**

**En effet, cet index permet à la fois de clôturer l'ancien marché et le démarrage du nouveau sur la base d'un indice commun, vérifiable et venant du GRD.**

### 3.3.2 Auto relève

Eni met à votre disposition un outil d'auto relève sur son Espace Client.

Selon le rythme de relève de relève du GRD et celui de facturation défini, vous êtes avertis par mail de l'opportunité d'entrer votre consommation réelle. Vous disposez d'un délai de 10 jours pour entrer l'index de votre compteur. La facturation émise (en dehors des mois de relève réelle) prendra en compte les données transmises.

Pour les membres ayant un parc de sites important, nous offrons la possibilité de transmettre ces données sous format Excel.

**Cependant, l'auto-relève ne sera pas disponible « hors fenêtre de relève » du GRD pour des facturations « hors période » ou pour la facture initiale et l'index de démarrage du contrat.**

Toutefois, dans une démarche d'amélioration continue, Eni fait évoluer son Espace Client et son système d'information afin d'intégrer la fonctionnalité permettant de saisir à tout moment un auto-relevé

### 3.3.3 Mode de calcul des estimations et mode de régularisation des factures

La quantité de gaz acheminée sur le territoire chaque jour par un fournisseur doit être exactement celle consommée par ses clients.

L'allocation en gaz pour chacun des PITD (interfaces entre le réseau de transport et celui de distribution) est estimée quotidiennement par le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) selon les règles de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

En outre, le GRD doit communiquer à tous les fournisseurs de gaz utilisant son réseau de distribution les relevés réels des sites selon la fréquence déterminée pour chaque site.

La fréquence de relève est calculée depuis Avril 2016 par la GRD, au même titre que la mise à jour des CAR et des profils.

Généralement les PCE ayant un tarif de distribution T1/T2 ont une fréquence de relève semestrielle (6M). Toutefois, les PCE qui seront équipées du compteur communicant de GRDF (Gazpar) auront une fréquence de relève mensuelle (1M).

Généralement les PCE ayant un tarif de distribution T3/T4 ont une fréquence de relève mensuelle (MM) ou journalière (J).

L'estimation de consommation chez Eni est calculée de la façon suivante :

Consommation Annuelle de Référence (CAR) x Coefficient de modulation fonction du profil x le nombre de jours concernés / 365 + le dernier index calculé.

Lors de la transmission par le GRD de la relève réelle, Eni émettra une facture annulant les lignes de facturation « énergie » depuis la précédente relève, puis refacturera mois par mois les consommations corrigées.

### 3.3.4 Fréquences de facturation

Le tableau présenté ci-dessous récapitule les fréquences des relèves en fonction des sites (T1, T2, T3, T4, Transport).

Tarification	Fréquence des relevés	Fréquence de facturation	Factures par an
T1/T2	Semestrielle	Mensuelle	10 estimées / 2 réelles avec régularisation
T1/T2	Semestrielle	Bimestrielle	4 estimées/2 réelles avec régularisation
T1/T2	Semestrielle	Semestrielle	2 factures réelles
T3	Mensuelle	Mensuelle	12 réelles
T4 et transport	Journalier	Mensuelle	12 réelles

Dans le cas de facture groupée la facturation pourra contenir des sites à relèves mensuelles (T3) et des sites à relèves semestrielles (T1/T2) dans la même facture. Dans ce cas, la fréquence de facturation sera obligatoirement mensuelle. Les PCE à relève semestrielle auront des index estimés dans les factures mensuelles et dans le cas de factures centralisées, ces PCE auront des factures de régularisation, hors période « mensuelle » de la facture centralisée.

### 3.3.5 Modalités de facturation du terme forfaitaire annuel

La règle appliquée par Eni pour répercuter le montant de l'abonnement sur la facture est la suivante :

Le TF annuel divisé par 12 (donc en mois calendaire) sauf pour la clôture et la première facture qui est prorata.

Cependant, afin de ne pas facturer en doublon l'abonnement lorsque la relève a lieu en cours de mois, Eni distingue 2 cas :

- Relève avant le 15 du mois : l'abonnement ne sera pas pris en compte sur la facture.
- Relève après le 15 du mois l'abonnement du mois en cours est pris en compte dans la facture

Prenons l'exemple d'une facture semestrielle dont la période relevée va du 16 mars au 4 septembre. L'abonnement du mois de mars est facturé puisque nous sommes après le 15 du mois. Les mois allant d'avril à août également puisqu'il s'agit de mois entiers. Cependant, l'abonnement du mois de septembre ne sera pas pris en compte dans la facture semestrielle car nous sommes avant le 15 du mois. Il sera répercuté sur la facture semestrielle du mois suivant à savoir octobre.

Cette règle s'applique également pour les PCE à relèvement mensuel. En effet, suivant la relève du GRD qui peut s'échelonner entre - 7 jours et +7 jours de la fin du mois, l'abonnement sera pris en compte ou pas.

Par exemple : une facture s'échelonnant du 7 décembre au 7 janvier, Eni facturera l'abonnement pour le mois de décembre mais pas celui du mois de janvier.

Précision importante : Le mode de calcul et le système de facturation Eni présenté dans le présent chapitre ne pourra pas être modifié pour votre marché.

### 3.3.6 Arrondis

Les montants sont arrondis à deux chiffres après la virgule.

-Nous arrondissons au centième supérieur lorsque le chiffre millième après la virgule est supérieur ou égal à 5

Exemple : 516,238 est arrondi à 516,24

-Nous arrondissons au centième inférieur lorsque le chiffre millième après la virgule est inférieur à 5

Exemple : 516,234 est arrondi à 516,23

## 3.4. Etablissement de la facture

« L'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique prévoit une obligation de dématérialisation des factures des fournisseurs sous contrats avec l'Etat, les collectivités territoriales ou les organismes publics à partir du 1er janvier 2017. Par arrêté du 9 décembre 2016, l'Etat a ainsi mis à disposition une solution mutualisée pour permettre la transmission de ces factures dématérialisées via la plateforme partagée « Chorus Pro ».

Afin de permettre aux fournisseurs assujettis à cette obligation légale, l'entité publique concernée doit transmettre au fournisseur des informations indispensables pour que cette facturation soit opérationnelle.

Ces références sont les suivantes :

N° de SIRET (n° à 14 chiffres)

Référence 1 EDI par exemple le n° d'Engagement Juridique (EJ)

Référence 2 EDI par exemple n° de code du service exécutant

N° de TVA Intracommunautaire

Ces éléments sont obligatoires pour mettre en place la facturation dématérialisée.

**POINT IMPORTANT** : LES FACTURES EDI SONT EMISES A PARTIR DE J+12 SUIVANT LE MOIS DE CONSOMMATION. CEPENDANT LEUR TRANSMISSION PEUT SE POURSUIVRE APRES J+15.

LES INFORMATIONS SONT DISPONIBLES SUR CHORUS AU PLUS TARD 4 JOURS APRES LEUR ENVOI.

La facture en EDI fiscal se substitue à la facture papier.

Pour les entités n'entrant pas dans le champ d'application de l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014, les factures sont émises entre J+1 et J+15 du mois suivant les consommations et sont envoyées sous format papier par courrier le lendemain de leur émission.

Les envois de duplicatas de factures en format papier sont gratuits dans la limite de 3 duplicata, au-delà ils seront facturés aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la demande. Les duplicatas édités par le client directement de son Espace Client sont gratuits et ceci sans limitation.

Les factures étant émises à partir du 12 du mois suivant le mois de consommation, Eni ne peut pas s'engager à envoyer au plus tard le 10 du mois N la facture de décembre de l'année N-1.

## 3.5 Personnalisation des factures

Le système de facturation permet à chaque membre de personnaliser ses factures.

Une référence peut être ajoutée par le membres (nommée « Identifiant 3 » en complément des 2 identifiants dédiés à Chorus)

Nombre de caractères : 50 caractères

Il est possible de mise à jour des champs personnalisables en cours d'exécution du marché

Le délai de prise en compte des ces modifications est au moins d'un mois (blocage de la facture, mise à jour, relancer la facturation après vérification des modifications apportées).

## 3.6. Validation des données de facturation

Eni a mis en place deux types de contrôle :

le premier, **effectué avant le premier envoi des factures**, permet notamment de s'assurer que les factures sont conformes aux données de facturation des membres ainsi qu'aux exigences définies dans le cahier des charges.

le second, **effectué à chaque facturation**, permet de corriger les erreurs éventuelles

**Litiges et anomalies** :

les litiges sont traités par le service client

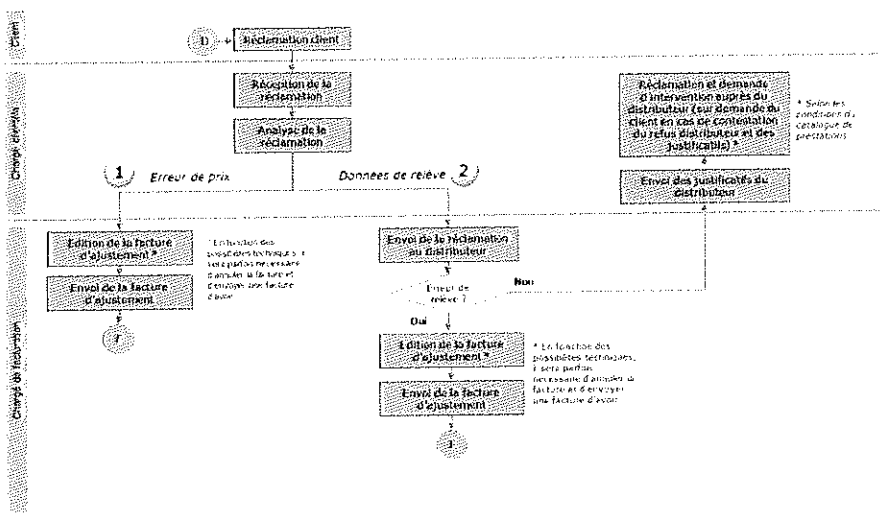
les anomalies sont gérées par le service relève et facturation qui s'occupe de la bonne conformité de l'intégration des flux émis par le réseau de distribution et de la validation de la facturation définitive.

### 3.6.1. Processus de traitement d'une demande de correction d'une facture erronée :

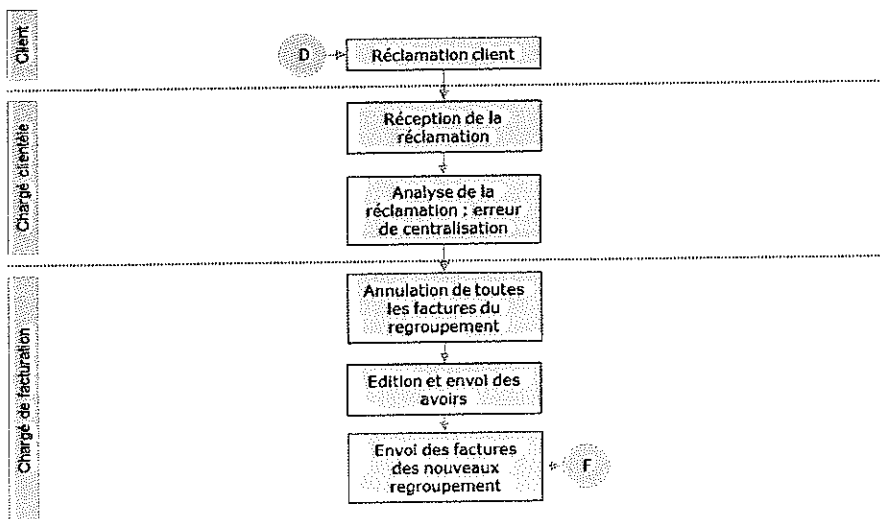
Vos interlocuteurs au Service Client sont en charge de la gestion des litiges concernant votre facture. En lien avec le service Facturation et le service SI, ils identifient les erreurs et mettent en place les actions correctives. Ils s'assurent par la suite de la bonne conformité des factures avant leur réédition.

Dans le cadre d'une correction de facture, Eni a mis en place deux processus de correction, le premier concernant une erreur de prix ou de relève, le second un problème de centralisation.

#### Demande de correction d'une facture erronée - prix/relevé



#### Demande de correction d'une facture erronée - erreur de centralisation



Légende :

**D** **F** Début/fin de processus

### 3.6.2. Régularisation des factures :

En cas de contestation justifiée par un membre du membre d'une facture ou d'un élément de facturation, celui-ci prendra contact par mail ou téléphone avec le service client dédié afin de faire état de sa contestation.

Si la contestation est inhérente à la relève opérée par le gestionnaire de réseau, une réclamation auprès de celui-ci sera adressée par Eni pour le compte du membre. Le gestionnaire de réseau mettra en place des opérations de contrôle ; puis validera la contestation. Une réédition de facture sera opérée en cas de non-paiement préalable de celle-ci. Sinon, une régularisation donnera lieu à remboursement ou ligne de correction sur la facture suivante.

Si la contestation est inhérente au titulaire, après validation, une réédition de facture sera opérée en cas de non-paiement préalable de celle-ci. Sinon, une régularisation donnera lieu à remboursement ou ligne de correction sur la facture suivante.

## 3.7 Gestion des erreurs de facturation

les litiges sont traités par le service client

les anomalies sont gérées par deux services : le service relève et facturation et le service SI

ENI a organisé son processus interne afin de vous garantir une facturation fiable.

2 services sont chargés de la création, de la vérification et de l'émission de vos factures :

- Le service **SI** s'occupe de produire les factures tests, de corriger les anomalies constatées par les différents services et de produire les factures définitives
- Le service **Relève et Facturation** s'occupe de la bonne conformité de l'intégration des flux émis par le réseau de distribution et de la validation de la facturation définitive.

Le service Relève et Facturation est également le point d'entrée privilégié dans les rapports qu'ENI entretient avec les différents GRD. Il est garant de la conformité des obligations contractuelles des GRD vis-à-vis d'ENI et de ses clients.

Le service **Relève et Facturation** et le **Service Client Marchés Publics** travaillent en étroite collaboration pour contrôler les relèves et la facturation de ces dernières.

Lors de la 1<sup>ère</sup> facturation, ENI met en place un **comité de facturation** composé du Service activation, du service Relève et Facturation, du Service Client ainsi que du Service Commercial. (1<sup>er</sup> contrôle avant facturation).

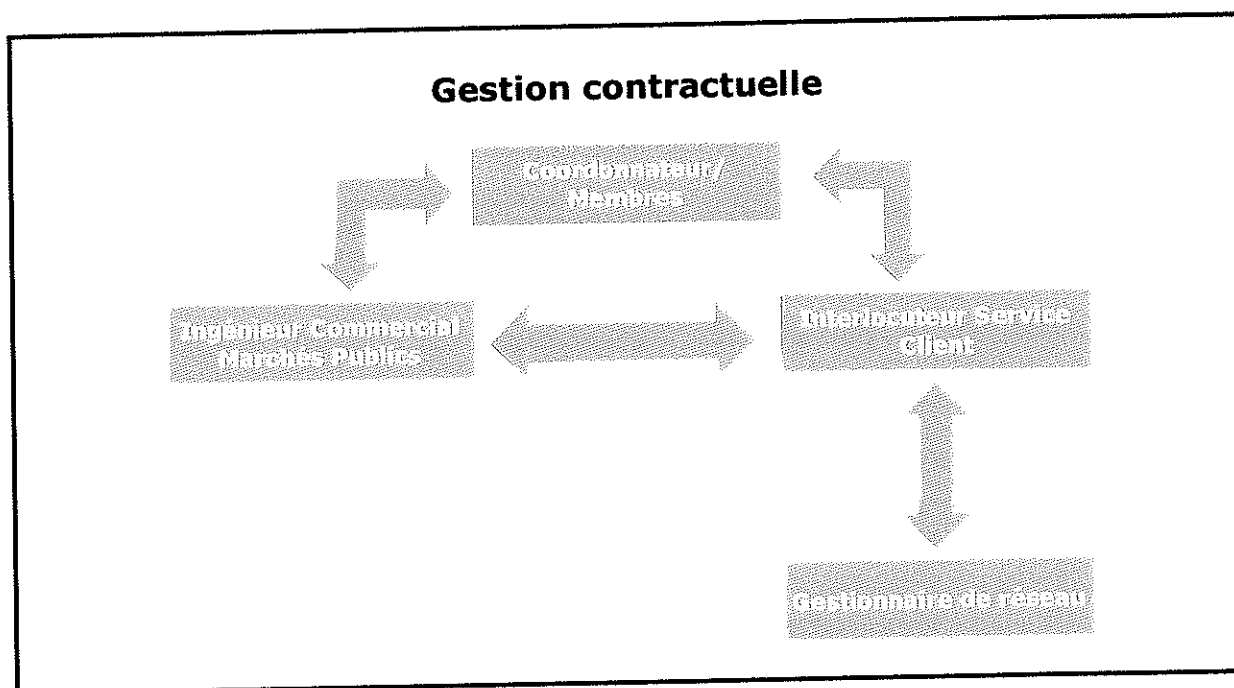
Vos interlocuteurs au Service Client sont en charge de la gestion des litiges concernant votre facture. En lien avec le service Facturation et le service SI, ils identifient les erreurs et mettent en place les actions correctives. Ils s'assurent par la suite de la bonne conformité des factures avant leur réédition.

Dans le cadre d'une correction de facture, ENI a mis en place deux processus de correction, le premier concernant une erreur de prix ou de relève, le second un problème de centralisation.

## 4. Relation clientèle

### 4.1 Relation avec le coordonnateur, les membres pilotes et les membres

A chacun des échelons (commercial, service client et facturation), des interlocuteurs spécialement formés à vos problématiques vous accompagnent pendant la durée de votre contrat.



L'ORGANISME bénéficiera d'une procédure spécifique de suivi du contrat réalisée par quatre interlocuteurs dédiés dans chacun des services suivants :

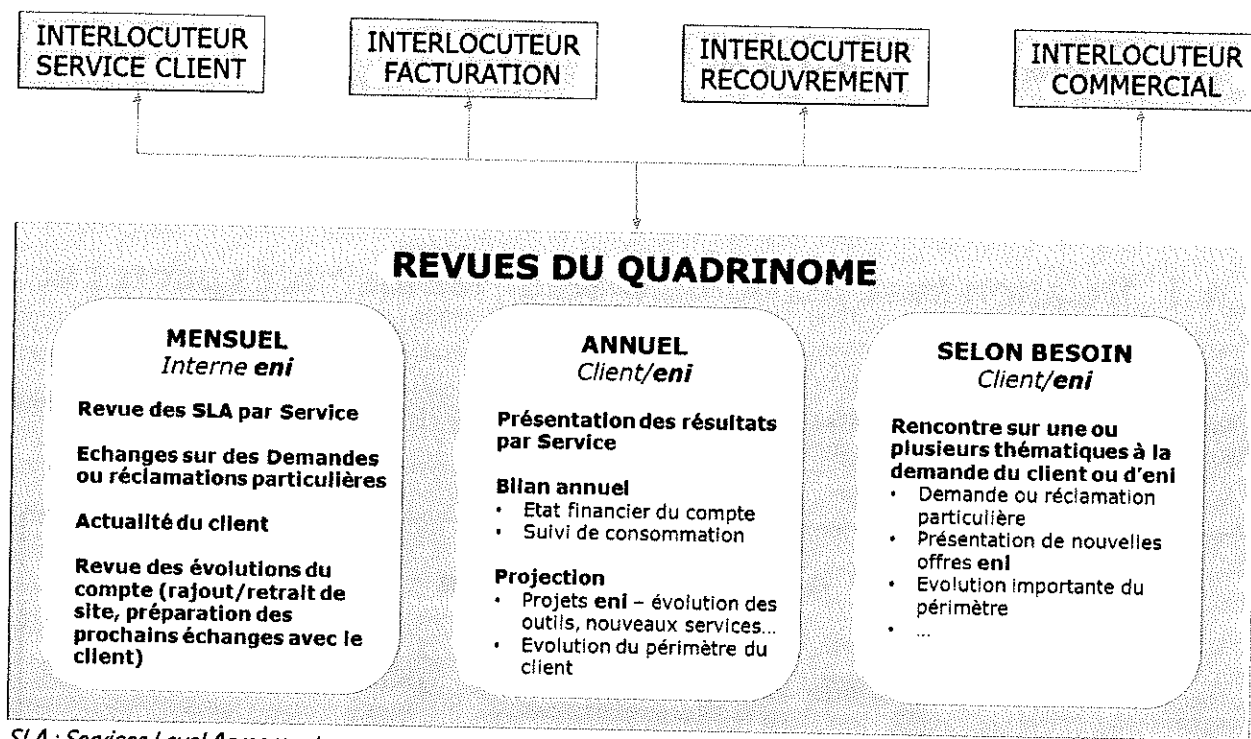
Commercial => Nicole Kamba  
L'interlocuteur « pilote du contrat » sera l'interlocuteur commercial.  
Client => Sonia Sohier  
Facturation => Dounia Bouchlagheim  
Recouvrement => Vu Nguyen

Cette organisation en quadrinome vous permet de bénéficier d'un suivi performant grâce à des points réguliers effectués entre ces quatre référents.

Les objectifs sont de :

- Identifier en amont les dysfonctionnements ;
- Mettre en place des solutions appropriées pour optimiser la gestion du contrat ;
- Corriger les éventuelles erreurs.

AINSI, GRACE AUX REUNIONS « QUADRINOME » VOUS BENEFICIEZ D'UN CONTRÔLE REGULIER CONCERNANT LA FACTURATION



#### 4.1.1 Quadrinome : Interlocuteur commercial Marchés Publics

ENI a souhaité s'investir sur le segment des Collectivités Locales et des Organismes publics et parapublics en développant un service spécifique dédié aux marchés publics.

ENI, reconnue comme un spécialiste des marchés publics, est sollicitée régulièrement par de grandes collectivités territoriales et des groupements d'achats publics.

Le service **Marchés Publics** traite l'ensemble des clients soumis à l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ainsi qu'à son décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016.

Ce service est rattaché à la direction commerciale d'ENI Gas & Power France.

Le service commercial dédié est constitué d'un responsable marchés publics et d'une équipe commerciale et administrative. Tous les interlocuteurs du service sont formés aux spécificités des marchés publics et au fonctionnement de la sphère publique.

Le responsable des marchés publics est l'interlocuteur privilégié de la collectivité. D'un niveau hiérarchique suffisant pour mobiliser fonctionnellement les différents services de l'entreprise, il est capable de prendre en main les différents sujets de A à Z. C'est un expert des marchés publics. Son rôle s'étend depuis l'élaboration du marché jusqu'à la mise en place et il est compétent pour répondre à toutes les catégories de questions (contractuelles, techniques, administratives et financières).



## Coordonnées de votre Interlocuteur commercial dédié

NOM	Nicole Kamba
Fonction	Ingénieur Commercial Marchés Publics
Adresse postale	24 rue Jacques Ibert - CS 5001 92533 LEVALLOIS-PERRET Cedex
Téléphone	01 47 48 81 26
Téléphone mobile	07 60 02 72 38
Télécopie	01 41 05 03 67
Mail du responsable du marché	Nicole.kamba@eni.com
Horaires	Joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00

### Son remplaçant en cas d'absence :



Olivier MILLAT  
Ingénieur Commercial Grands Comptes Marchés Publics  
@ : [olivier.millat@eni.com](mailto:olivier.millat@eni.com)  
Tel : 01 47 48 75 16 ou 06 66 85 39 38

### Traitement des demandes par votre Interlocuteur commercial dédié

Votre interlocuteur commercial dédié accordera une attention toute particulière au traitement de vos demandes. Ce dernier s'engage à vous répondre dans les plus brefs délais. S'agissant des demandes relevant du service client, les délais de réponse varient en fonction du type de demande. A ce sujet, nous vous remercions de bien vouloir vous référer au paragraphe suivant.

Votre interlocuteur du service clients gère toutes les demandes des membres. Cela concerne notamment :

- l'utilisation du réseau de distribution (ajouts, retrait,..)
- la facturation (compréhension de facture, contestation facture,..)
- envoi de documents, des guides de lecture des factures par exemple.
- évolution des termes de la facture
- Espace Client (code d'accès,..)
- toute autre demande spécifique d'un membre.

#### 4.1.2.3 Suivi des demandes

- **Assurer une réactivité dans le traitement des demandes et réclamations Clients**
  - Prise en charge sous 48H de toutes les demandes Clients avec un numéro d'intervention pour historiser les échanges sur chaque dossier
  - Un mail de confirmation de prise en charge est envoyé à chaque ouverture d'intervention et un mail de synthèse de l'historique est envoyé à chaque clôture de l'intervention
  - Après avoir envoyé sa demande à l'adresse générique indiquée précédemment, le membre, s'il le souhaite, pourra prendre contact avec un des interlocuteurs dédiés ci-dessus pour obtenir des précisions concernant le traitement de sa demande.

#### OUTIL

#### ACTION

REPORTING DES INTERVENTIONS – SLA journalier

PERMET UN SUIVI REGULIER DES DEMANDES ET RECLAMATIONS CLIENTS  
PERMET DE PRIORISER LES DEMANDES SELON LA CRITICITE  
PERMET D IDENTIFIER LES DEMANDES NON TRAITEE DANS UN DELAI DEFINI

- **Etre proactif en procédant à une analyse régulière du périmètre pour identifier les éventuels anomalies ou erreurs sur les données pré facturation grâce à l'outil à notre disposition :**

OUTIL	ACTION
PORTEFEUILLE	DETECTER LES PROBLEMES SUR LES DONNEES CONTRACTUELLES
MAIN COURANTE DES AFFAIRES GAGNEES	DETECTER LES SITES EN RETARD D ACTIVATION
SALESFORCE & CRM	DETECTER LES SITES NON BASCULES A TEMPS
ISU	ANTICIPER LES REJETS EDI

#### 4.1.2.4 Traitement des demandes

##### Pour les membres :

Pour toute demande courante, nous nous engageons à prendre en charge la demande sous deux jours ouvrés. Le temps de traitement des demandes allant de 2 à 15 jours (hors demande du GRD pour des interventions techniques pouvant aller jusqu'à 40 jours). Pour celles dépendant du GRD, le délai varie en fonction de la demande :

- Par exemple le délai exigé par le GRD pour la mise en service d'un nouveau site est de 5 jours si le compteur est déjà en place et de 21 jours dans le cas contraire. Au délai du GRD s'ajoute le délai de 2 jours minimum pour le traitement par notre service client ;
- Une demande de changement de fournisseur requiert 4 jours de délai par le GRD et 2 jours au minimum pour le traitement par notre service client.

A réception de l'information du GRD, ENI informera, le membre dans un délai de 24H

Les délais d'information des évolutions de prix ( ATRT et ATRD<sub>gr</sub>... ) dans un délai de 15 jours calendaires avant la date d'entrée en vigueur de l'évolution du prix

Pour les demandes complexes nécessitant l'expertise de plusieurs services dans l'entreprise, le délai varie entre 2 et 15 jours.

##### Pour le coordonnateur et le membre pilote:

Envoi de l'ordre de service (OS) complété de la demande de rattachement ou de détachement dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la signature de l'OS par le membre

Transmission des fichiers des données et de consommation et de facturation une fois par an avant le 31/01 de l'année N+1 suivant l'année N de consommation

Les délais d'information des évolutions de prix ( ATRT et ATRD<sub>gr</sub>... ) dans un délai de 15 jours calendaires avant la date d'entrée en vigueur de l'évolution du prix

Information des communications écrites adressées aux membres dans un délai de 15 jours calendaires avant la date prévisionnelle d'envoi aux membres

Réponse aux questions simples dans un délai de 3 jours ouvrés

## 4.1.2 Quadrinome : Interlocuteurs Service Client Marchés Publics

### 4.1.2.1. Le Service Client Marchés Publics

Le Service Client Marchés Publics sera l'interlocuteur privilégié des membres du groupement tout au long de la vie du contrat. Il sera l'interlocuteur privilégié des membres du groupement tout au long de la vie du contrat.

**Point d'entrée :** Afin d'optimiser la gestion du marché, toutes les demandes sont à adresser à l'adresse mail ci-dessous :



1 numéro unique : 01 47 48 29 60

Fax : 01 41 05 03 67

du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

1 adresse mail unique : [relationpro@fr.eni.com](mailto:relationpro@fr.eni.com)

Les demandes peuvent également être envoyées à partir de l'Espace Client.

Dans le cadre du contrat, outre l'interlocuteur commercial, Madame Sonia Sohier, basée au siège à Levallois-Perret, sera l'interlocutrice privilégiée des membres du groupement.



**Sonia Sohier**  
Chargé de Clientèle Marché Public  
Ligne directe : +33 (0)1 47 48 78 42  
Email : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)

**Leur mission :** Elles ont en charge la mise en place des contrats (changements de fournisseur, mises en service), l'accompagnement des clients au quotidien (réponses aux questions sur les factures, sur le suivi des consommations, sur les raccordements...). Disponibles et réactives, elles savent entretenir une relation de qualité avec des interlocuteurs de grands comptes publics.

Sa remplaçante en cas d'absence, ou d'indisponibilité :

**Responsable du service :**

Ny Onja RAMANDIAMANANA

Ligne directe : 01 47 48 81 47

Email : [nyonja.ramandiamanana@eni.com](mailto:nyonja.ramandiamanana@eni.com)

En cas d'indisponibilité d'un de ces interlocuteurs, vous serez automatiquement basculé vers l'un des 16 conseillers supplémentaires de notre service client Entreprises, Marchés Publics et Partenaires.

#### 4.1.2.2 Types de demandes

#### 4.1.2.5 Focus suivi CIA

Les membres ayant dans leur périmètre des sites T4 pourront suivre leur CIA sur l'Espace Client et également être informé par leur interlocuteur dédié. Dans le cas d'un dépassement de CIA, 4 possibilités s'offrent au membre :

- Ajuster sa CIA de référence
- Souscrire à une capacité mensuelle supplémentaire
- Combiner ces deux solutions
- Payer la pénalité

**Annexe - Suivi CIA**

### 4.1.3 Quadrinome : Interlocuteur Service Relève et Facturation

Le service **Relève et Facturation** s'occupe de la bonne conformité de l'intégration des flux émis par le réseau de distribution et de la validation de la facturation définitive.

Le service **Relève et Facturation** est également le point d'entrée privilégié dans les rapports qu'ENI entretient avec les différents GRD. Il est garant de la conformité des obligations contractuelles des GRD vis-à-vis d'ENI et de ses clients.

Le Service **Relève et Facturation** et le **Service Client Marchés Publics** travaillent en étroite collaboration pour contrôler les relèves et la facturation de ces dernières.

#### 4.1.3.1 Focus sur les modalités de transmission des factures / EDI Fiscal

« L'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique prévoit une obligation de dématérialisation des factures des fournisseurs sous contrats avec l'Etat, les collectivités territoriales ou les Organismes publics à partir du 1er janvier 2017. Par arrêté du 9 décembre 2016, l'Etat a ainsi mis à disposition une solution mutualisée pour permettre la transmission de ces factures dématérialisées via la plateforme partagée « Chorus Pro ».

Afin de permettre aux fournisseurs assujettis à cette obligation légale, l'entité publique concernée doit transmettre au fournisseur des informations indispensables pour que cette facturation soit opérationnelle.

Ces références sont les suivantes :

N° de SIRET (n° à 14 chiffres)

Référence 1 EDI par exemple le n° d'Engagement Juridique (EJ)

Référence 2 EDI par exemple n° de code du service exécutant

N° de TVA Intracommunautaire

Ces éléments sont obligatoires pour mettre en place la facturation dématérialisée.

POINT IMPORTANT : LES FACTURES EDI SONT EMISES A PARTIR DE J+12 SUIVANT LE MOIS DE CONSOMMATION. CEPENDANT LEUR TRANSMISSION PEUT SE POURSUIVRE APRES J+15.

LES INFORMATIONS SONT DISPONIBLES SUR CHORUS AU PLUS TARD 4 JOURS APRES LEUR ENVOI.

La facture en EDI fiscal se substitue à la facture papier.

Pour les entités n'entrant pas dans le champ d'application de l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014, les factures sont émises entre J+1 et J+15 du mois suivant les consommations et sont envoyées sous format papier par courrier le lendemain de leur émission.

Les envois de duplicatas de factures en format papier sont gratuits dans la limite de 3 duplicata, au-delà ils seront facturés aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la demande. Les duplicatas édités par le client directement de son Espace Client sont gratuits et ceci sans limitation.

Les factures étant émises à partir du 12 du mois suivant le mois de consommation, ENI ne peut pas s'engager à envoyer au plus tard le 10 du mois N la facture de décembre de l'année N-1.

#### 4.1.3.2 Modalités de règlement

ENI vous permet de régler vos factures selon vos préférences :

par mandat administratif puis paiement ;

paiement sans mandatement préalable (avec une convention tripartite) ;

prélèvement sous réserve de la signature de la convention tripartite et du mandat SEPA.

**Annexe - Mandat SEPA**

**Annexe - Modèle convention tripartite**

Les modalités de règlement devront être définies au moment de la mise en place de marché lors de l'attribution des marchés subséquents.

#### **4.1.4 Quadrinome : Interlocuteur Service Recouvrement**

Le service **Recouvrement** intervient pour toutes demandes relatives à la situation comptable d'un compte.

Il est chargé principalement de la **relance des factures impayées** (factures ayant des dates d'échéances passées), du traitement des **remboursements** ainsi que du **lettrage**.

Le **lettrage** consiste à rattacher les paiements des clients avec les factures correspondantes : il est donc important que les avis de paiement soient bien communiqués au service **Recouvrement** afin de faciliter le rapprochement des pièces comptables.

Il peut être amené également à établir avec le client des **arrangements de paiement** en plusieurs échéances en cas d'impossibilité de régler en une seule fois.

C'est pour cela qu'une relation privilégiée entre le chargé de compte et son homologue est essentielle.

#### **4.1.5 Le service client est dédié aux relations avec votre GRD**

Lors de la bascule, le responsable du Service Activation en charge de la bascule gère le suivi auprès du GRD.

Une fois les sites intégrés dans le périmètre d'**ENI**, ce sont vos interlocuteurs dédiés du Service Client, qui seront en charge des relations avec votre GRD.

- Ils sont en relation directe avec les antennes régionales du réseau de distribution.
  - Ils se chargent des demandes d'ajouts et des retraits de sites auprès du GRD.
  - Ils peuvent se mettre en rapport avec notre contact national dédié au niveau du GRD dans le cas de réclamations complexes.
  - Ils remontent toutes les informations aux membres émanant du GRD pouvant impacter les relèves notamment lors de correctifs importants.
- A partir du 1<sup>er</sup>/07/19, le Contrat de Livraison Direct (CLD) avec le réseau de distribution dans le cas de compteurs dont le débit est supérieur à 100 m<sup>3</sup>/h et le Contrat de Livraison standard pour les compteurs inférieurs à 100 m<sup>3</sup>/h, seront regroupés dans un seul et unique contrat, **le contrat de distribution**.

Un interlocuteur ENI est dédié aux relations avec GrDF



#### 4.1.6 Les obligations du gestionnaire de réseau

ENI est présente sur l'ensemble du réseau GRDF et sur la majorité des Entreprises Locales de Distribution.

#### Annexe - Capacité Technique

Au 1<sup>er</sup> juillet 2019, les conditions Standards de livraisons et les Contrats de Livraisons Directs seront regroupées dans un seul et unique contrat qui s'appellera **le contrat de Distribution**. Ces conditions s'appliquent de manière identique à tous les clients, quel que soit leur fournisseur.

Elles concernent notamment :

- Le débit de livraison et les caractéristiques du Gaz livré (Pouvoir Calorifique Supérieur, Pression de Livraison) ;
- La continuité et la qualité de la livraison du Gaz ;
- La mise en place, la propriété, l'Exploitation et la Maintenance du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison ;
- Les conditions d'intervention sur le Dispositif Local de Mesurage ou le Poste de Livraison (accessibilité, modalités, mesures et contrôles) et sur le réseau (information du Client, intervention d'urgence) ;
- Le cas échéant, la redevance de location du Dispositif Local de Mesurage ou du Poste de Livraison ;
- Les réclamations et litiges.

Outre la livraison du Gaz, les Conditions Standard de Livraison assurent l'accès aux prestations disponibles pour le Client, qui figurent dans les Catalogues des Prestations.

Le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) est le seul opérateur à pouvoir intervenir sur le réseau de distribution.

En cas de dépannage, c'est le GRD qui intervient comme aujourd'hui.

Voici ses engagements :

- La garantie de dépannage et d'intervention rapides quel que soit le fournisseur (en cas d'urgence, le GRD prend sans délai les mesures nécessaires et informe les Clients affectés par l'interruption) ;
- La mise à disposition d'un numéro vert accessible 24h/24 (rappelé sur les factures et tous les documents qui vous seront adressés) ;
- En cas de fuite de gaz, le GRD et les pompiers interviennent simultanément en urgence.

Pour le Gestionnaire du Réseau de Distribution, le nom du fournisseur de gaz est une donnée confidentielle.

Sur chaque facture **ENI**, nous vous indiquons le numéro de dépannage d'urgence.

Pour exemple, le numéro d'urgence de GRDF est : 0 800 47 33 33

A utiliser uniquement en cas de problème grave (fuite de gaz, dysfonctionnement du réseau...).

Quelle que soit la difficulté que vous rencontrez, votre chargé de relation clientèle sera toujours en mesure de vous accompagner sur la meilleure marche à suivre.

## 4.1.7 Organisation mise en place pour assurer une relation clientèle de qualité

- Afin de vous garantir une relation client de qualité ENI a mis en place un système normatif très exigeant : le **Management System Guideline (MSG)**.

Le Management System Guideline permet de garantir une approche uniforme dans l'accomplissement des activités, basé sur les principes de la transparence, de la clarté et de l'uniformité des comportements, et dans le respect de la conformité aux standards d'ENI.

**Dans le Management System Guideline, les procédures de gestion de clientèle sont décrites précisément.**

Ainsi votre conseiller traite vos demandes et vos réclamations en respectant des modalités indiquées dans le MSG et dans les délais impartis.

Les demandes, les réclamations clients et toutes les actions menées sont enregistrées dans notre base de données clients.

De même, les appels clients sont quantifiés et qualifiés dans notre outil informatique permettant ainsi leur traçabilité.

Ces actions sont analysées régulièrement, l'objectif étant d'identifier des demandes récurrentes pouvant faire l'objet d'améliorations dans leur prise en charge.

### § Interlocuteurs service client

- Outre le MSG, ENI a instauré un **Code éthique**.

### Annexe - Code éthique

De ce fait, chaque collaborateur est tenu de le respecter et participe ainsi à la bonne application du process.

## 4.2 Réunions

### Réunions avec les membres :

Sur la demande des membres qui en manifesteront le souhait, ENI organisera également une réunion de bilan annuel. L'interlocuteur commercial animera la réunion. Il pourra être accompagné de vos interlocuteurs dédiés au Service Client. **Cette réunion sera organisée soit dans les locaux du membre soit par visio-conférence ou télé-conférence.**

### Réunions avec les membres pilotes et le coordonnateur :

ENI s'engage à vous accompagner tout au long de la vie du contrat par un accompagnement personnalisé qui se traduit notamment par :

- 1 réunion **de lancement avec les membres pilotes** qui permettra notamment :
  - de présenter les interlocuteurs en charge de la gestion du contrat ainsi que leurs missions
  - de mettre en place les éléments relatifs à la facturation, au suivi, afin de garantir la qualité des prestations ENI et le bon déroulement du changement de fournisseur
  - d'exposer les modalités de facturation ainsi que les procédures de contrôle mises en place
  - d'échanger sur le contenu des tableaux de suivi
  - de planifier les réunions trimestrielles
  - de présenter l'Espace Client et son délai de mise en place
- 1 réunion **de bilan annuel** vous permettant de mesurer l'impact financier de votre démarche, de contrôler vos dépenses et optimiser votre budget énergie.  
Il s'agit d'un bilan complet des consommations et de la facturation dont un modèle est joint à notre offre.  
Ce rapport annuel comprendra également une synthèse des principaux événements de l'année écoulée, de l'activité avec le GRD, de l'évolution des prix, des optimisations tarifaires,...

En outre, ENI présentera les chiffres clés de l'année écoulée : périmètre avec ajouts/ retraits de sites, nombre de demandes et délai de traitement,... Enfin ENI fixera en concertation avec L'ORGANISME les objectifs à venir et établira un plan de progrès

Annexe – Bilan annuel de conso

Annexe – Fichier des réclamations et demandes

## 5 Optimisation des coûts liés au tarif d'utilisation des réseaux de distribution

### 5.1 Méthodologie

Les données utilisées pour effectuer l'optimisation seront celles transmises par le GRD au 1<sup>er</sup> Avril de chaque année : CAR, profils, fréquence de relève

L'étude d'optimisation ne génère pas de coût de la part de GRDF. Voir ci-dessous catalogue des prestations GRDF : « index auto-relevé ou calculé : non facturé »

#### Prestations liées à une modification contractuelle



Changement de tarif d'acheminement et/ou de fréquence de relevé



##### ACCES A LA PRESTATION

Cette prestation est demandée à GRDF par un Fournisseur



##### DESCRIPTION

La prestation permet le changement d'option tarifaire d'acheminement ou de fréquence de relevé à la demande du Fournisseur.

La fréquence standard de relevé est précisée dans la prestation «N°24 Relevé cyclique des compteurs»

Le prix de la prestation ne comprend pas l'évolution ou le changement éventuel de matériel, ni le surcoût lié à une fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard (cf. Prestation «N°303 Fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard»)



##### STANDARD DE REALISATION

Au plus tôt, vingt huit jours calendaires après la demande.



##### PRIX

• Changement de tarif d'acheminement avec conservation de la fréquence de relevé :

o Index auto-relevé ou calculé : non facturé

o Index relevé par GRDF : cf. Prestation «N°521 Relevé spécial (hors changement de Fournisseur)».

• Augmentation de la fréquence de relevé, avec ou sans changement de tarif d'acheminement (fréquence semestrielle vers fréquence mensuelle) :

171,64 C HT soit 208,97 € TTC (33%)

Cette prestation inclut un « Relevé spécial »

L'étude d'optimisation ne génère pas de coûts afférents aux modifications physiques à prévoir : sans objet

L'optimisation peut avoir lieu dans les cas suivants :

- Soit dans les 3 mois suivant la bascule initiale du périmètre en accord avec le membre pour les plus gros points de livraison le nécessitant ;
- Soit après la mise à jour des CAR ayant lieu au 1<sup>er</sup> avril de chaque année ;
- Soit lors des ajouts de sites.

**Avant de procéder aux optimisations tarifaires, ENI les validera avec les membres.**

ENI pourra procéder chaque année lors de l'actualisation des CAR à une optimisation des tarifs de distribution (T1, T2, T3) si nécessaire. En effet, un tarif de distribution non adapté impacte la performance économique de votre offre. Nous vous proposerons alors des possibilités d'amélioration. Les deux optimisations majeures sont l'actualisation annuelle des CAR (impactant l'abonnement) et l'optimisation du tarif de distribution T1/T2/T3 (impactant l'abonnement, l'énergie et les modalités facturation). Ce service est compris dans notre offre.

### Focus sur l'optimisation des tarifs de distribution

L'optimisation tarifaire, c'est choisir un tarif d'acheminement de gaz qui corresponde véritablement à la consommation d'un site. Après analyse de la consommation de chaque site, le meilleur tarif sera déterminé par nos équipes afin d'optimiser vos coûts.

Rappelons quelques notions :

Chaque site ou Point de Comptage et d'Estimation (PCE) est défini par une Consommation Annuelle de Référence (CAR), un profil (correspondant à la part hiver de consommation) et un tarif d'acheminement attribué par le Gestionnaire de Distribution.

En effet, le Gestionnaire de Distribution (GRD) doit répercuter le coût de fonctionnement de son réseau et applique pour cela un tarif d'acheminement identique pour tous les fournisseurs.

Pour rappel, le tarif d'acheminement, appelé terme fixe de distribution (TFD), est ajouté au coût du réseau de transport secondaire facturé par le gestionnaire de réseau de transport (GRT) pour constituer le prix de l'abonnement. Le prix de la consommation est, quant à lui, composé du prix de la molécule de gaz ainsi que de son coût d'acheminement. Ce dernier, appelé terme variable de distribution (TVD), varie en fonction de la consommation.

Le tarif d'acheminement calculé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) selon des tranches de consommation évolue chaque année au 1<sup>er</sup> juillet. La Consommation Annuelle de Référence est quant à elle actualisée par le gestionnaire de distribution au 1<sup>er</sup> avril.

Ces tarifs sont définis en fonction de 4 tranches de consommation.

- Le tarif T1 appliqué à un PCE dont la consommation est inférieure à 6 MWh ;
- Le tarif T2 à un PCE ayant une consommation comprise entre 6 MWh et 299 MWh ;
- Le tarif T3 à un PCE de 300 MWh jusqu'à 5000 MWh (sans souscription de capacité journalière) ;
- Le tarif T4 à un PCE dont la consommation est supérieure à 5000 MWh (avec capacité journalière souscrite).

GRDF facture ses tarifs en appliquant les prix des deux grilles tarifaires ci-dessous. En conséquence, une partie du prix est répercutée dans la part abonnement de la facture du fournisseur, l'autre dans la part consommation.

### Pourquoi faut-il optimiser ces tarifs ?

Initialement, le tarif d'acheminement est choisi en fonction de la **consommation du site**.

Or, au cours du contrat, la consommation peut augmenter ou diminuer et ainsi **changer de tranche** pour son tarif d'acheminement.

Le tarif initial n'est donc plus adapté à la consommation du PCE, ce qui vient impacter négativement la facture.

C'est pour cette raison qu'il est plus avantageux de changer de tarif de distribution afin de bénéficier de **tarifs optimisés**.

## Annexe - Outil d'optimisation tarifaire

### FOCUS SUR LES T4

#### a. Généralités

Pour les sites dont la consommation est importante (> à 5000 MWh /an en théorie), le membre souscrit une **CJA**, Capacité Journalière d'Acheminement (contrairement aux sites T1 T2 et T3 pour lesquels la capacité d'acheminement est normalisée en fonction de leur profil de consommation notamment).



De ce fait, à un terme fixe de distribution, issu des tarifs ATRD mis à jour chaque année par la CRE, viendra s'ajouter un terme de capacité de distribution dans le calcul de la part abonnement et son montant dépendra du niveau de CJA souscrite. Plus la réservation de CJA est importante, plus le terme de capacité sera élevé

La détermination du niveau optimal de CJA de référence (souscription annuelle, avec ou sans compléments mensuels) est primordiale, car en cas de dépassement, le GRD prévoit l'application de pénalités qui sont refacturées par le fournisseur.

Dans le cas d'un T4, l'optimisation portera sur le niveau optimal de Capacité journalière d'acheminement (CJA) à souscrire auprès du GRD.

Le client et son fournisseur souscrivent pour le site concerné une **CJA annuelle, de référence**, dont le niveau est identique pour tous les jours de l'année (un « bandeau »). Il est possible de :

- Souscrire une CJA mensuelle ou journalière complémentaire de façon anticipée, ou de façon adhoc lors d'un dépassement constaté dans le respect du délai et des règles exigés par le GRD
- Augmenter ou baisser le niveau de CJA de référence (annuelle), en respectant la règle de pérennité\* prévue par les GRD dans le cadre des contrats d'acheminement.

\* Explication de la règle de pérennité (12 mois) :

Principe : le client peut augmenter ou baisser sa CJA de référence (annuelle) si et seulement si il n'y a pas eu de mouvement inverse durant les 12 mois précédents.

Une baisse est refusée par le GRD s'il y a une hausse dans les 12 mois précédents.

En cas de non-respect de cette règle, le GRD facturera le fournisseur qui refacturera au membre un complément de prix. La nouvelle souscription sera valable 12 mois et reconduite tacitement.

#### **b. Modalités de suivi de l'utilisation de la CJA**

ENI propose au membre de suivre sa CJA via l'Espace Client et avec le chargé de clientèle.

- **Via l'Espace Client** : le Client peut visualiser la CJA souscrite et le pourcentage d'utilisation de cette CJA souscrite par jour ; il peut indiquer un seuil d'alerte (%) pour lequel il recevra un e-mail en cas de dépassement. Cette alerte permet notamment d'être averti d'une hausse de niveau de consommation quotidienne et d'anticiper le cas échéant un complément mensuel ou prévenir l'application des pénalités de dépassements.
- **Le Chargé de Clientèle (CC) informe le Client par mail au moins une fois par semaine du dépassement de sa capacité sur le mois M.**

#### **c. Optimisation tarifaire (hors dépassement)**

Afin de s'assurer que le niveau de CJA de référence, annuelle, est bien en adéquation avec la consommation du site, l'interlocuteur commercial réalisera, **sur demande du membre**, une étude spécifique qui consiste à analyser les consommations journalières des 2 dernières années.

Si ces dernières sont en deçà du seuil de CJA souscrite, alors une CJA moindre sera proposée au membre, sous réserve de validation du GRD.

Ce nouveau niveau de CJA abaissé devra permettre de couvrir les éventuels pics de consommation observés dans le passé. Cette optimisation n'est réalisable que si le site n'a pas subi de changement (process, machines, etc).

Dans son étude, l'interlocuteur commercial tiendra compte du montant éventuel des pénalités en cas de dépassement.

En effet, le montant du terme de capacité dépendant de la réservation de CJA, il peut parfois être plus intéressant de souscrire une CJA moindre et de payer des pénalités pour les rares dépassements identifiés au cours de l'année de consommation, ou de payer un complément mensuel de capacités.

L'interlocuteur commercial peut également vous suggérer de passer en T4 un site T3 avec une forte consommation.

Attention cependant car un site T3 n'a pas forcément intérêt à passer en T4 compte tenu du terme de capacité de distribution ainsi que de la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) dont les montants viennent relever de façon significative la part abonnement. De plus, avec le tarif T3 qui bénéficie de la capacité normalisée (réglementée) il n'y a aucun risque de dépassement et de facturation associée.

#### **d. Gestion et accompagnement en cas de dépassement de CJA**

Lors d'un dépassement, 4 possibilités s'offrent au membre. Elles ont des couts différents compte tenu de la situation de chaque site et de ses prévisions d'utilisation du gaz naturel à court et moyen terme.

**1- Le Client ne souhaite pas optimiser sa CJA** : des pénalités journalières lui sont alors facturées jusqu'à ce que sa consommation baisse en deçà du seuil de 3% de dépassements.

2- Le Client souhaite optimiser sa CJA seulement sur le mois de dépassement, et ne pas rehausser la CJA annuelle de référence : un complément mensuel lui sera alors facturé sur ce mois. Cette souscription complémentaire sera à réaliser dans le respect des délais (GRD + Eni) et des règles du GRD.

3- Le Client souhaite optimiser sa CJA de référence (annuelle) : augmenter de façon pérenne sa CJA annuelle :

- 1ER CAS : site nouvellement raccordé : le Client peut optimiser sa CJA jusqu'au 15 du mois M pour une prise en compte dès le début du mois M.
- 2ER CAS : site déjà raccordé : le Client peut optimiser sa CJA pour une prise en compte dès le début du mois M+1.

4- Le Client peut combiner deux options : souscrire un complément mensuel pour effacer la pénalité sur le mois M et optimiser sa CJA sur M+1.

**\* Particularités des souscriptions mensuelles :** ci-dessous les délais exigés par le GRD pour ses opérations. A ces délais doivent s'ajouter le temps des échanges entre ENI et le membre, puis sa validation pour les modifications de souscriptions

- Délais GRD pour les compléments mensuels de CJA (hors délai ENI supplémentaire) :
  - o 28 jours pour un complément mensuel
  - o 15 jours pour un complément journalier

Ces délais peuvent être réduits dans certaines conditions.

- Délais GRD en cas de dépassements constatés en M ou M-1 : une procédure « d'urgence »
  - o Hausse de la CJA annuelle de référence à compter de la demande de hausse (à noter que cette date sera après celle après la validation du site concerné)
  - o Complément mensuel de CJA : avec effet au 1<sup>er</sup> jour de M, et effet rétroactif au 1<sup>er</sup> jour de M-1 si et seulement si il y a un dépassement constaté le dernier jour de M-1 (si la demande est faite par le fournisseur le 1<sup>er</sup> jour ouvré du mois M après avoir reçu la validation du membre)

#### e. Tarifification des CJA mensuelles ou journalières souscrites en complément de la CJA annuelle

Principe : souscrire des compléments mensuels ou journaliers coûte plus cher, ce n'est pas 1/12<sup>ème</sup> du montant annuel mais un système de coefficient multiplicateur du coût de la capacité annuelle.

Ces coefficients, déterminés par la CRE, figurent notamment dans la grille ATRT.

Ex : souscrire de la capacité mensuelle complémentaire en Février coûte 8/12 \* capacité annuelle, soit 8 fois plus cher que la « mensualité d'une CJA souscrite annuellement.

#### 3.2.4.4 En sortie du réseau principal, sur le réseau régional et en livraison

Capacité	Conditions particulières	Coefficient
Mensuelle	Janvier - Février	8/12 du terme annuel
	Décembre	4/12 du terme annuel
	Mars - Novembre	2/12 du terme annuel
	Avril - Mai - Juin - Septembre - Octobre	1/12 du terme annuel
	Juillet - Août	0,5/12 du terme annuel
Quotidienne	Sans objet	1/30 du terme mensuel

Le coût de la capacité quotidienne est lui équivalent) : 1/30 / (coefficient du mois \* coût annuel).

## 5.2 Méthodologie de présentation des études d'optimisation aux membres

Après avoir identifié les sites dont la CAR a évolué de façon significative, à la hausse comme à la baisse, par rapport à l'année passée, ENI enverra aux membres de l'ORGANISME un tableau récapitulatif des sites pouvant faire l'objet d'une optimisation tarifaire.

Une fois validée par les membres, l'étude d'optimisation sera envoyée à chaque membre sous la forme d'un fichier Excel mettant en évidence les sites pouvant être optimisés et le gain obtenu par site selon la méthode décrite précédemment.

Le membre disposera d'un délai de 30 jours pour accepter l'étude puis ENI fera la demande de changement de tarif de distribution auprès du GRD.

Ce sont vos interlocuteurs dédiés du service client et du service commercial qui réaliseront cette opération d'optimisation auprès des membres.

Cette étude sera renouvelée chaque année après la mise à jour des CAR et Profils opérés par le GRD au 1<sup>er</sup> avril. Cependant ces données n'étant actualisées qu'un mois après cette date dans notre système, ENI ne proposera l'étude au cours du second mois suivant l'actualisation des CAR et Profils, c'est-à-dire en mai.

Présentation de la pédagogie avec laquelle le candidat présentera l'optimisation au membre. ; ENI joindra à son mail une note explicative du fichier que le membre recevra.

Exemple du fichier qu'ENI enverra aux membres :

Outil d'optimisation tarifaire

Nom du site	CPN/ile	N° de PCE	CAR	PROFIL	Capacité journalière (MWh/jour)	Tarif Acheminement (T)	Tarif optimum	Coût total annuel (transport + distribution)	Tarif actuel	Coût total annuel (transport + distribution)	Gain de l'optimisation tarifaire
1	35000 RENNES	14463386283083	350	P012		T2	T3	3 945,25	T2	4 153,54	- 208,31
2	35000 RENNES	14469319793498	246	P012		T2	T2	2 966,98	T2	2 966,98	-
3	29200 BREST	14602170726056	321	P012		T2	T3	4 722,75	T2	4 908,11	- 135,36
4	29200 BREST	14621126724623	228	P012		T2	T2	3 527,60	T2	3 527,60	-

Dans le fichier ci-dessus, le membre constatera qu'en appliquant le tarif T3 plutôt que le tarif actuel T2, ce dernier pourrait économiser 208,31 €/an.

En revanche, le site 2 est dans la bonne tranche tarifaire à savoir T2. L'optimisation n'est donc pas nécessaire.

## 5.3 Le processus d'information du coordonnateur et des membres

Lors de la mise au point du marché, ENI définira avec l'ORGANISME les informations qui devront lui être communiquées dans le cadre de la campagne d'optimisation.

A minima ENI :

communiquera à l'ORGANISME le tableau d'optimisation de l'ensemble du périmètre avant l'envoi aux membres courant Avril.

définira avec l'ORGANISME le seuil à partir duquel ENI proposera l'optimisation aux membres, courant Avril

enverra l'étude à chaque membre et tiendra informé le coordonnateur du choix du membre avant Mai

informera l'ORGANISME des demandes de changement d'option tarifaire dans les 15 jours suivant l'envoi de l'étude

transmettra à l'ORGANISME un fichier de périmètre avec les tarifs de distribution mis à jour.

# 6 Rattachement et détachement d'un point de livraison

## 6.1 Méthodologie

### 6.1.1 Présentation de la méthodologie

Il faut distinguer le rattachement à une date différée des sites faisant partie du marché de ceux qui seront à rattacher en cours de marché.

**S'agissant des 1<sup>er</sup>** : lors de l'intégration des données, ENI a pris également en compte les points déjà en offre de marché lors de la bascule et dont la date d'intégration est postérieure à la date de début de fourniture. En conséquence, il n'est pas nécessaire pour un membre de formaliser le rattachement de ces sites par un ordre de service. Ces sites ne rentrent pas en compte dans la clause de fluctuation de parc.

**Pour les 2<sup>nd</sup>**, le L'ORGANISME permet aux membres de rattacher, pendant la durée du contrat, des sites non prévus dans le bordereau de prix initial. A chaque demande d'un membre, ENI informera le L'ORGANISME.

Ce service est valable pour les sites profilés dans les limites fixées au cahier des charges soit **15% du volume de CAR totale du marché**.

ENI s'engage à rattacher de nouveaux points de livraison aux mêmes conditions tarifaires de la manière suivante (sous réserve d'acceptation par le Gestionnaire du Réseau de Distribution de l'inscription du point de livraison dans le périmètre de facturation d'ENI et, le cas échéant, de sa mise en service).

ENI fournit aux membres le modèle d'ordre de service prévu par le L'ORGANISME pour le rattachement d'un nouveau site.

L'ordre de service contient les renseignements suivants :

- L'adresse du Point de Livraison ainsi que le type de bâtiment concerné et les usages,
- La date de mise en service,
- La consommation annuelle de référence ou prévisionnelle du Point de Livraison concerné,
- La référence du Point de Comptage et d'Estimation du Point de Livraison concerné,

Après avoir rempli les différents champs du formulaire, le membre le transmet au responsable du contrat au Service Client. Ce dernier réalise toutes les démarches nécessaires pour valider les sites auprès du GRD.

En outre, si un PDL était oublié lors du recensement des besoins, ENI le rattacherait suivant la méthodologie présentée ci-dessus.

## Rattachement d'un PDL

1-Transmission par le **membre** de l'ordre de rattachement (modèle joint à l'annexe 1 du CCTP) :  
Les demandes devront être envoyées à l'adresse mail de l'interlocuteur dédié : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)

Confirmation de la prise en compte de la demande au membre . ENI informe également le coordonnateur et le membre pilote.



2- **ENI** procède à la demande de rattachement du PDL auprès du gestionnaire de réseau au nom et pour le compte du membre conformément aux délais du GRD indiqués ci-dessous, comprenant le délai de traitement interne de 2 jours ouvrés.



3- **ENI** transmet un mail au membre ayant fait la demande de rattachement pour lui confirmer la prise en compte de sa demande par le gestionnaire de réseau ainsi que la date de fourniture prévisionnelle.  
Par la suite **ENI** renverra l'ordre de service complété et signé au membre.



4- Le **gestionnaire de réseau** assure le rattachement du PDL au périmètre d'**ENI**.

Le délai de traitement dépend du GRD. Il convient de distinguer 2 cas :

**1<sup>er</sup> cas : pour un site fourni en gaz : changement de fournisseur - (CHF)**

Toute demande doit lui être adressée **au moins 6 jours** avant la date prévue pour le début des prestations.

La prestation de demande de changement de fournisseur n'est pas facturée par le gestionnaire de réseau excepté si le membre fait une demande de relève spéciale. Dans ce cas ENI refacturera au membre le prix de la relève conformément au catalogue des prestations GRDF.

**2<sup>ème</sup> cas : pour un site non raccordé ou inoccupé : mise en service - (MES)**

- Si le compteur est déjà posé et si le gaz n'a pas été coupé depuis plus de 6 mois : toute demande doit lui être adressée **au moins 7 jours** avant la date prévue pour le début des prestations ;
- Si le compteur n'est pas posé : toute demande doit lui être adressée **au moins 23 jours** avant la date prévue pour le début des prestations.

La prestation de demande de mise en service ( MES) est facturée sur la base des données figurant dans le Catalogue des prestations GRDF.

## 6.1.2 Moyens mis en œuvre pour chiffrer les PDL non prévus au marché

Pour le rattachement des PDL non mentionnés dans le marché, ENI vous fournit un outil de calcul qui vous permettra de déterminer le prix de l'abonnement pour chacun d'eux.

Chaque membre pourra calculer le prix de l'abonnement du PCE qu'il souhaite rajouter, en introduisant son code postal et sa commune de rattachement, sa CAR, son profil et son tarif de distribution.

### Annexe - Calcul abonnement

## 6.1.3 Détachement d'un PDL

Réception par ENI d'un ordre de service contenant les informations ci-dessous :

- L'objet et le motif de la demande et le contact technique ;
- La référence du Point de Comptage et d'Estimation du Point de Livraison concerné ;
- L'adresse du Point de Livraison ;
- La date de fin d'exécution des prestations relatives à ce Point de Livraison.

### Détachement d'un PDL

1-Transmission par le **membre** de l'ordre de détachement :

Les demandes devront être envoyées à l'adresse mail de l'interlocuteur dédié : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)

Confirmation de la prise en compte de la demande au membre. ENI informe également le coordonnateur et le membre pilote.



2-A réception de la demande, **ENI** la prendra en compte différemment selon le cas :

**1<sup>er</sup> cas** : dans le cas d'un changement de fournisseur (CHF), **ENI** n'intervient pas auprès du Gestionnaire de réseau puisque c'est le nouveau fournisseur qui en fait la demande.

**2<sup>ème</sup> cas** : dans le cas d'une démolition, de cessation d'activité ou d'un changement définitif d'énergie, **ENI** procède à la demande de détachement du PDL auprès du gestionnaire de réseau au nom et pour le compte du membre.

L'ordre de détachement doit être transmis à **ENI** dans un délai minimum de 10 jours ouvrés avant la date demandée pour la fin d'exécution des prestations par **ENI**.



3- **ENI** transmet un mail au membre ayant fait la demande de détachement pour lui confirmer la prise en compte de sa demande par le gestionnaire de réseau ainsi que la date de fourniture prévisionnelle.

Par la suite **ENI** renverra l'ordre de service complété et signé au membre.



4- Le **gestionnaire de réseau** assure la réalisation de la prestation en prenant contact avec le membre afin de fixer un rendez-vous pour résilier le PDL.

La prestation sera refacturée par **ENI** lors de l'envoi de la dernière facture.

(Le délai de résiliation d'un point mis hors service est fixé selon les données figurant dans le catalogue des prestations GRDF - <http://www.GRDF.fr/>)

## 6.1.4 Moyens humains mis en œuvre

La procédure de rattachement ou de détachement de points de livraison est gérée par vos chargés de clientèle dédiés. Le membre n'intervient pas auprès du GRD.

Vos contacts Service Client principaux :



**Sonia Sohier**  
Chargé de Clientèle Marché Public  
Ligne directe : +33 (0)1 47 48 78 42  
Email : [sonia.sohier@eni.com](mailto:sonia.sohier@eni.com)



**Isabelle Delforge**  
Chargé de Clientèle Marché Public  
Ligne directe : +33 (0)1 47 48 81 22  
Email : [isabelle.delforge@eni.com](mailto:isabelle.delforge@eni.com)

