



Mémoire Technique

Fourniture et acheminement d'électricité

Lot 1 : Points de livraison inférieurs à 36 kVa

Lot 2 : Points de livraison dont profils raccordés en BT

Lot 3 : Points de livraison dont profils et courbes de charge raccordés en HTA



Pouvoir adjudicateur

USEDA

ZAC CHAMP DU ROY

RUE TURGOT

CS 90666

02007 LAON CEDEX

Date de remise de l'offre : 26/06/2017 à 14h00

Sommaire

Sommaire	2
1. Présentation du candidat.....	6
1.1. Le Candidat	6
1.1.1. Organisation et Positionnement sur le marché européen et français	6
1.1.2. Un groupe né de la fusion de deux acteurs alternatifs.....	6
1.1.3. Un actionnariat stable et engagé.....	7
1.1.4. Des résultats commerciaux et financiers en forte hausse.....	8
1.1.5. Une Ambition sur le long terme dans le mix énergétique français	8
1.1.6. Une vision stratégique ambitieuse en France et en Europe	10
1.1.7. Des valeurs qui nous irriguent au quotidien	11
1.1.8. Le team cycliste Direct Energie : plus qu'un simple sponsoring.....	12
1.1.9. Proximité et simplicité	13
1.2. Offre.....	14
2. Gestion de la bascule.....	16
2.1. Organisation et moyens.....	16
2.1.1. Les Points d'attention relatifs au basculement	16
2.1.2. Une équipe dédiée et un suivi personnalisé.....	17
2.1.3. Le planning : pour une meilleure organisation	18
2.2. Préparation des opérations avec le coordonnateur et les membres.....	18
2.2.1. La phase préparatoire.....	18
2.2.2. La phase de fiabilisation	19
2.2.3. La phase d'activation.....	20
2.2.4. La phase de bascule	20
2.2.5. La réunion d'information des Membres	21
2.3. Préparation des opérations avec le Gestionnaire de Réseau de Distribution.....	21
2.3.1. Gestion des cas particuliers du lot 1	21
2.3.2. Gestion des cas particuliers des lots 2 et 3.....	22
2.3.3. Modalités de gestion de ces cas particuliers	23
3. Modalités et périodicité de facturation.....	24
3.1. Organisation et moyens.....	24
3.1.1. Le logiciel de facturation de Direct Energie.....	24
3.1.2. Le Service de facturation Grands Comptes de Direct Energie.....	25
3.2. Modalités de facturation	25

3.2.1.	Le cycle de facturation chez Direct Energie	25
3.2.2.	Le cycle de facturation des C4-C3-C2	26
3.2.3.	Le cycle de facturation chez Direct Energie : le cas particulier des C5	26
3.2.4.	Activation d'un site et gestion de l'index initial	29
3.2.5.	Dématérialisation des factures.....	30
3.3.	Périodicité de facturation.....	31
3.4.	Regroupement de facturation	31
3.4.1.	Le mode de facturation.....	31
3.5.	Documents de facturation et transmission des données	32
3.5.1.	Le contenu de la facture dissociée	32
3.5.2.	Evolution du TURPE	33
3.5.3.	Le mécanisme de capacité et l'ENR.....	33
3.5.4.	Mode d'envoi de la facture : des solutions dont vous avez la maîtrise.....	33
3.5.5.	Le règlement de la facture	33
3.6.	Gestion des anomalies et des litiges.....	34
3.6.1.	Performance du système de facturation	34
3.6.2.	Contrôle et vérification : des mots clés qui orientent nos actions	36
3.6.3.	En cas de problème : nos chargés de comptes sont présents à vos côtés	36
3.6.4.	Modalités de traitement des réclamations de facture.....	37
4.	Optimisation des coûts d'accès au réseau de distribution	38
4.1.	Descriptif du TURPE et conditions d'optimisation	38
4.1.1.	Les ressources affectées à la phase d'optimisation.....	38
4.1.2.	Explication de la structure tarifaire du TURPE.....	38
4.1.3.	Méthodologies de réalisation	39
4.2.	Organisation de la campagne d'optimisation après bascule	43
4.2.1.	Proposition d'échéancier pour la campagne d'optimisation.....	43
4.2.2.	Les modalités d'échanges	43
4.3.	Traitement des cas particuliers.....	44
5.	Gestion de l'Energie	47
5.1.	Transmission des données au format numérique	47
5.2.	Espace Client	48
5.2.1.	Les accès	48
5.2.2.	Les données de facturation : centralisées et disponibles en permanence.....	49
5.2.3.	L'analyse de vos consommations : un réel outil de gestion	49
5.2.4.	L'analyse de vos consommations : un réel outil de gestion	50

5.2.5.	L'espace client Eveler.....	50
5.2.6.	Une manière facile d'accéder à toutes les informations de votre parc	54
5.2.7.	Pour les C5 un système d'alerte de consommation nulle et d'absence à la relève répétée	54
5.2.8.	Alertes dépassements de puissance souscrite.....	56
5.2.9.	Modalités de mise à disposition de l'historique des factures pour les Membres ..	56
5.2.10.	Les demandes techniques	56
5.3.	Transmission des données de facturation et des bilans semestriels au coordonnateur	60
5.3.1.	Le feuillet de gestion	60
5.4.	Bilans annuels auprès des membres	61
5.5.	Mise à jour du périmètre	61
5.5.1.	Fichier périmètre à disposition du Coordonnateur	62
6.	La relation clientèle	64
6.1.	Organisation et ressources	64
6.1.1.	Un Chargé de Développement dédié à votre écoute.....	64
6.1.2.	Une équipe de Chargé de comptes dédiée au quotidien.....	65
6.1.3.	Une adresse e-mail dédiée pour les membres	65
6.1.4.	La gestion des réclamations.....	66
6.1.5.	Modalités de traitement des réclamations du GRD.....	66
6.1.6.	Modalité de transmission des modifications tarifaires	67
6.2.	Relation avec le coordonnateur	67
6.2.1.	La Newsletter Direct Energie Grands Comptes.....	67
6.3.	Réunion bilan	68
6.4.	Echanges avec le gestionnaire de réseau de distribution.....	68
6.4.1.	Echanges dans le cadre de la bascule	68
6.4.2.	Demandes de mise en service et/ou suppression de points	68
6.4.3.	Ajustements de puissance souscrite	68
6.4.4.	Fichiers périmètre	68
6.4.5.	Délais de réponse aux sollicitations	69
7.	Intégration des nouveaux PDL.....	70
7.1.1.	Rattachement de site	70
7.1.2.	Première mise en service.....	70
7.1.3.	Détachement d'un point de livraison.....	71
7.1.4.	Méthodologie et délais lors d'un branchement provisoire	71
8.	Divers	73

8.1. Principe de certification de la fourniture d'énergie renouvelable.....	73
ANNEXES	76

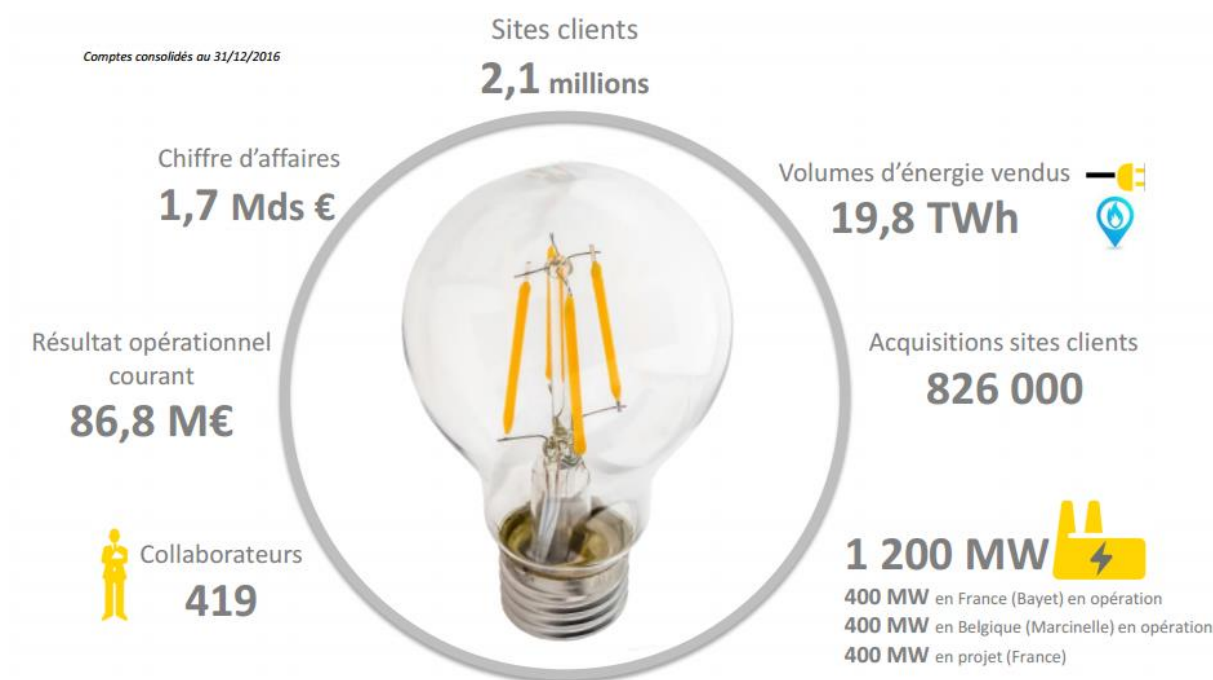
1. Présentation du candidat

1.1. Le Candidat

1.1.1. Organisation et Positionnement sur le marché européen et français

Direct Energie, 3ème acteur de l'électricité et du gaz couvre maintenant, depuis plus de 10 ans, tous les métiers du marché de l'énergie et continue son développement. Fort d'un portefeuille de plus d'1,6 million de clients (fin 2015), le groupe a entamé le déploiement d'un plan industriel ambitieux de construction d'unités de production afin d'être présent tant en amont, qu'en aval du marché. Depuis l'ouverture du marché en 2003, le groupe Direct Energie a réussi à s'affirmer comme étant un acteur compétitif et solidement implanté sur son marché. Grâce à une structure et une organisation à taille humaine, le groupe propose un haut niveau de relation client. Chaque Collectivité bénéficie d'un chargé de compte unique, qui est mobilisé à son service durant toute la durée du contrat. Ainsi, ce sont près de 3992 Collectivités représentant plus de 93 000 sites qui nous ont rejoints en 2015.

Direct Energie en quelques chiffres :



1.1.2. Un groupe né de la fusion de deux acteurs alternatifs

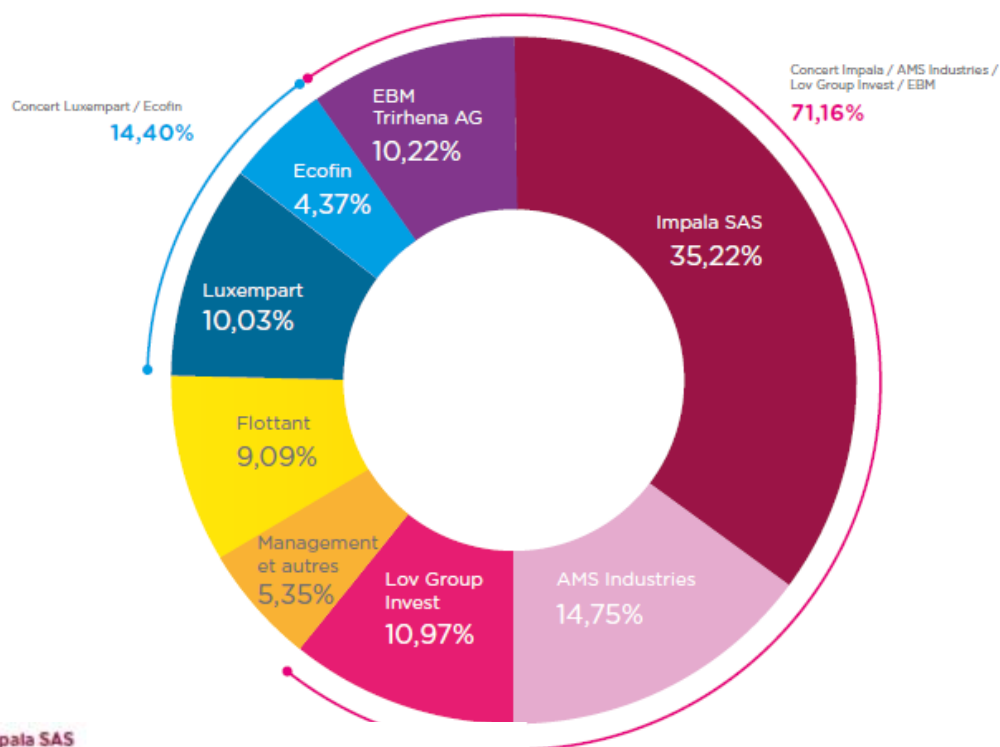
Créés en 2003, Poweo et Direct Energie ont toujours opéré sur le même secteur d'activité, à savoir le commerce d'électricité et de gaz, et ont activement participé à l'ouverture du marché français de l'énergie.

La fusion des deux sociétés en 2012 a permis à la nouvelle entité de consolider ses fondements et d'assurer son développement en s'appuyant sur les compétences et les savoir-faire les plus reconnus du secteur. Direct Energie a par ailleurs identifié des synergies importantes, notamment dans les coûts d'approvisionnement, les enjeux logistiques et les charges d'exploitation liées à la gestion des clients, lui permettant de proposer des offres toujours plus compétitives.

Le contexte réglementaire favorable à la concurrence sur le marché de l'énergie, créé par la Loi NOME (2011), est également une garantie de stabilité pour Direct Energie et ses clients.

1.1.3. Un actionnariat stable et engagé

Les actionnaires historiques des groupes Poweo et Direct Energie sont toujours présents au capital et accompagnent le développement du groupe depuis 11 ans :



Impala SAS

Société holding appartenant à Jacques Veyrat ancien président de Neuf Cegetel et ancien président du groupe Louis Dreyfus. Impala est l'actionnaire de référence d'une douzaine de sociétés dans une logique de croissance et de long terme.

AMS Industries

AMS Industries est un groupe industriel présent notamment dans les secteurs de l'énergie, du tourisme et du luxe. Il intervient comme actionnaire majoritaire ou de référence, apportant à ses filiales son expérience industrielle et entrepreneuriale. La société est principalement détenue par Jean Paul Bize ancien Président d'Actaris (leader mondial dans les domaines du comptage de l'électricité, du gaz et de l'eau) et ancien Vice-président de Schlumberger.

Lov Group Invest

Société d'investissement majoritairement détenue par Stéphane Courbit, qui s'est développée par acquisition dans le domaine de prédilection de son dirigeant (production audiovisuelle) et dans des activités nouvellement ouvertes à la concurrence (jeux en ligne et énergie) répondant ainsi à une volonté de participer à l'ouverture de ces nouveaux marchés. LOV GROUP a développé également une activité Hôtelière dans le domaine du Luxe.

EBM

Groupe industriel franco-suisse présent dans la production, le négoce, et les réseaux de distribution d'électricité (parmi les actionnaires de référence du groupe suisse Alpiq)

Luxempart




Société d'investissement cotée à la bourse de Luxembourg

Ecofin Ltd.

Société de gestion indépendante spécialisée dans le secteur de l'énergie

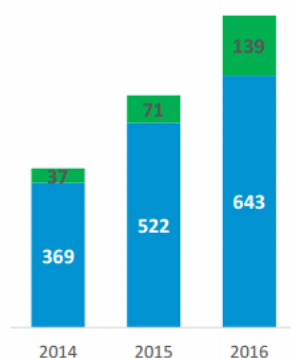
1.1.4. Des résultats commerciaux et financiers en forte hausse

La fin des tarifs réglementés en gaz et en électricité pour les (C3-C4) a permis à l'activité Grands Comptes de Direct Energie d'augmenter son parc client de 50 % et de confirmer la place du groupe comme le 3ème fournisseur d'électricité et de gaz en France.

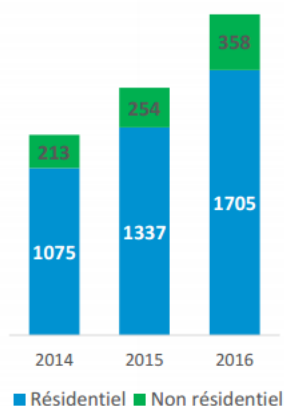
	 Portefeuille sites clients	 Chiffre d'affaires à température normale	 Résultat opérationnel courant à température normale
OBJECTIFS COMMUNIQUÉS (mars 2016)	Croissance du parc > 20% (> 1,9 M de sites clients)	> 35% (> 1 370 M€)	> 30% (> 44 M€)
OBJECTIFS RÉVISÉS (septembre 2016)	> 2 M de sites clients	> 1 500 M€	De l'ordre de 85M€
RÉALISATIONS	2,1 M de sites clients	1 692,4 M€	86,8M€

	Décembre 2016	Décembre 2015	
Sites clients acquis sur l'exercice (en brut)	782 000	594 000	↗ +32%
Sites clients en portefeuille en fin d'exercice	2 063 000	1 591 000	↗ +30%

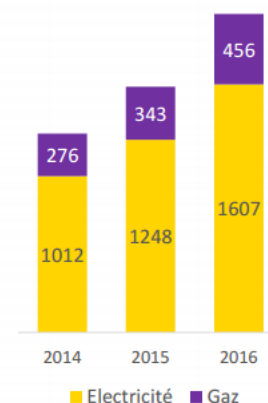
Acquisitions brutes
(en milliers de sites clients)



Parc clients par segment
de consommateurs
(en milliers de sites clients)



Parc clients par énergie
(en milliers de sites clients)

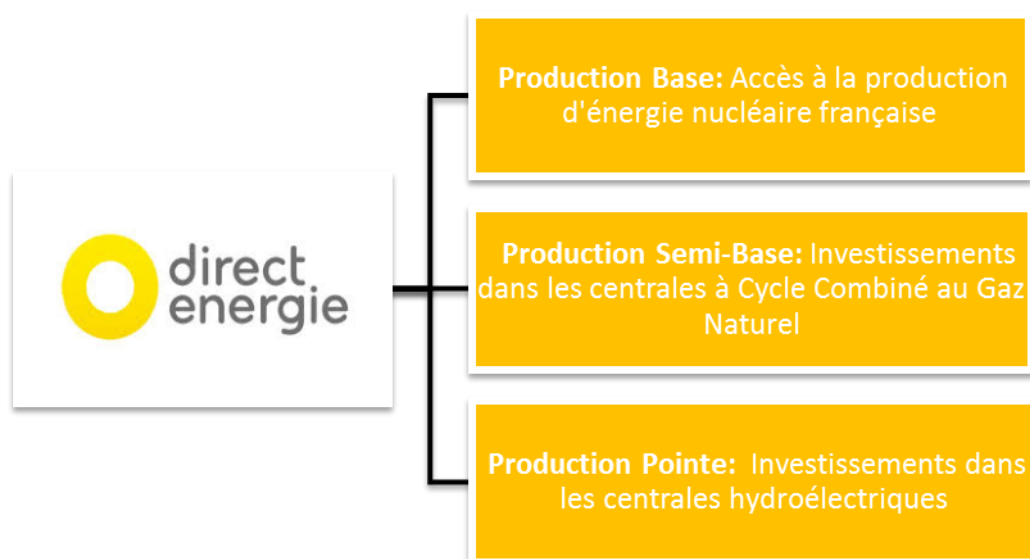


1.1.5. Une Ambition sur le long terme dans le mix énergétique français

Le mix énergétique de demain devra couvrir aussi bien les périodes de consommation standards (base et semi-base) que les périodes de consommations exceptionnelles (pointe).

Les termes « base », « semi-base », « pointe » servent à décrire ces différences de besoins et donc de production d'électricité (nucléaire, hydraulique, thermiques, renouvelables).

Direct Energie se positionne sur les 3 périodes de consommation de la manière suivante :



La Production de Base correspond à l'électricité consommée en permanence et de manière régulière. En France elle est assurée principalement par le nucléaire qui est injecté de manière continue. Grâce à la Loi NOMES, du 7 Décembre 2010, Direct Energie a la possibilité de s'approvisionner directement auprès de l'opérateur historique au prix du coût de production grâce au mécanisme de l'ARENH (Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique).

Ce mécanisme repose sur 3 piliers :

- Chaque fournisseur alternatif a accès à un volume d'achat d'électricité aux conditions de l'ARENH. Ce volume est calculé en fonction du portefeuille clients des fournisseurs.
- L'ARENH détermine un prix de l'accès réglementé à l'électricité nucléaire historique établi en fonction du coût de production des centrales nucléaires françaises.
- Le prix de l'ARENH intervient progressivement dans la construction des tarifs réglementés de l'électricité.

Direct Energie par le biais de l'ANODE (Association Nationale des Opérateurs Détaillants en Energie) a contribué au développement de ce mécanisme et fait partie des fournisseurs alternatifs ayant signés un accord-cadre avec le fournisseur historique.

La Production de Semi-Base correspond à l'électricité produite en complément de la production de base, lorsque la consommation augmente mais de manière régulière et prévisible.

Aujourd'hui, nous développons une nouvelle centrale à cycle combinée d'une puissance de 400 MW, à Landivisiau, par le biais de la Compagnie Electrique de Bretagne (détenue par Direct Energie à 60% et par Siemens à 40%). Ce projet a été confié à Direct Energie et à Siemens suite à un appel d'offre lancé par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et s'inscrit dans le cadre de la Programmation Pluriannuelle des Investissements en électricité (PPI) fixée par l'Etat et du Pacte Electrique Breton (PEB), qui repose sur 3 engagements :

1. La sécurité d’approvisionnement électrique de la région Bretagne (avec la construction d’une unité de production de semi-base) ;
2. La maîtrise de la demande en électricité ;
3. Le développement des énergies renouvelables.

La Production de Pointe correspond à l’électricité produite pour répondre à des pics brusques et soudains de consommation d’électricité, lors d’évènements exceptionnels (hiver particulièrement rude). Sur ce segment, Direct Energie se positionne sur le renouvellement des concessions des centrales hydroélectriques en France. Ces barrages dont le renouvellement de la concession est en cours totalisent une capacité d’environ 5300 MW, soit 20% du parc hydraulique français. Direct Energie travaille avec Axpo, premier hydro-électricien suisse, et avec CHCR (Compagnie des Hautes Chutes de Roques), un des principaux hydro-électriciens indépendants français, pour préparer des offres pour le renouvellement de ces concessions qui permettront d’augmenter la capacité de ces centrales de d’améliorer leur intégration environnementale.

Direct Energie dispose d’une capacité globale de production de 800 MW avec ses deux centrales au gaz naturel :

UNE CENTRALE À BAYET

Depuis le 1er janvier 2016, Direct Energie exploite le cycle combiné gaz situé à Bayet dans l’Allier. D’une capacité installée de 408 MW, cette unité de production a fonctionné toute l’année 2016 à un rythme soutenu, et notamment sur le 4e trimestre. La production annuelle s’est élevée à environ 1.9 TWh dont presque la moitié sur le 4e trimestre 2016. Cela correspond à la consommation annuelle des habitants de la ville voisine de Clermont-Ferrand. Une trentaine de collaborateurs travaillent chaque jour sur place 24h/24 et 7j/7. Le groupe s’appuie également sur un tissu de sous-traitants industriels pour garantir la pleine disponibilité de l’installation.

UNE CENTRALE À MARCINELLE

Direct Energie a fait l’acquisition, le 30 décembre 2016, d’une seconde unité de production thermique. Située dans les environs de Charleroi en Belgique, cette centrale d’une capacité de 400 MW est quasiment identique à celle de Bayet et confirme la volonté d’intégration en amont du groupe, ainsi que ses ambitions sur le marché belge.

Par ailleurs, Direct Energie achète de l’électricité de plusieurs petites centrales hydroélectriques de pointe. Par exemple, un partenariat a été mis en place avec CHCR pour le rachat de l’électricité de certaines centrales hydroélectriques dans la vallée de Belledonne (Rhône-Alpes).

1.1.6. Une vision stratégique ambitieuse en France et en Europe

Le Groupe Direct Energie consolide sa position de 3^{me} acteur français de l’électricité et du gaz tout en ayant débuté son développement à l’international par un déploiement en Belgique en 2014.

Le Groupe va continuer d’implémenter une stratégie d’intégration verticale par des investissements dans la production flexible (centrale de Landvisiau) et la production d’énergie renouvelable.

Des investissements sont renforcés chaque année dans l’innovation afin d’être un opérateur à la pointe de l’innovation dans les services énergétiques et donc proposer des solutions sur mesure au service de la clientèle Grand Comptes (service compteurs linky, mise en place de système d’alerte, automatisation des process...).

1.1.7. Des valeurs qui nous irriguent au quotidien

Les 419 collaborateurs de Direct Energie partagent ensemble 5 valeurs et voici comment nous nous les approprions :

Libres... En tant que nouvel acteur du marché, nous bousculons les codes, les conventions et les usages. Nous créons les offres de demain !

Avant-gardistes : Nous nous engageons les premiers dans la révolution du marché, « ce n'est pas parce qu'on est plus petit qu'on n'est pas devant ». Le changement est nécessaire pour les consommateurs, nous avons le devoir d'en être à la pointe.

Passionnés d'énergie : Nous faisons nos métiers avec passion, nous comprenons et anticipons les nouveaux usages. Nous voulons transformer les évolutions du marché et des changements technologiques en opportunités pour nos clients.

Intimes, à l'écoute, simples : Nous nous engageons aussi fort avec nos clients qu'ils s'engagent auprès des leurs. Nous souhaitons accompagner le changement avec professionnalisme et clarté, inspirer la confiance et nous en montrer dignes.

Leaders informationnels : Nous prenons nos responsabilités, nous sommes clairs, sincères et pédagogues et nous utilisons tous les moyens possibles pour former et informer.



1.1.8. Le team cycliste Direct Energie : plus qu'un simple sponsoring

L'année 2016 marque le retour de Direct Energie dans le sponsoring sportif. Après une expérience dans le monde du football (sponsoring maillot de l'OM entre 2009 et 2011), le Groupe a décidé de s'engager dans le monde du vélo en devenant le sponsor officiel de l'équipe de Jean-René Bernaudeau.

« Au-delà de sa force de persuasion et du capital sympathie considérable de l'équipe, Jean-René nous a convaincus par sa passion communicative, son envie de dépasser ses limites et par la relation exceptionnelle qu'il entretient avec ses coureurs », Xavier Caïtucoli, PDG de Direct Energie.

Le fait de soutenir cette équipe, 100% française dont le centre de formation est situé en plein cœur de la Vendée trouve tout son sens : « Nous sommes deux challengers, prêts à tout donner pour être à la hauteur de nos ambitions. C'est d'abord autour de valeurs communes que sont la liberté, la simplicité, la fidélité et l'ambition que nous nous sommes retrouvées », Martin Bertran, Directeur Marketing Média chez Direct Energie.



Le Tour de France est aussi une formidable opportunité de sillonner les routes de France, de découvrir les territoires qui font la fierté de notre pays. Passionnés ou novices, tout le monde y trouve sa place. En effet, ce sont des moments d'échanges et de partage qui ont lieu tous les jours au cœur des communes françaises qui font tout pour contribuer à la réussite de cet événement populaire mondialement connu. C'est aussi une belle occasion pour les communes de montrer leurs atouts, de faire découvrir leurs terroirs et de valoriser ce formidable spectacle de sport apprécié de tous les publics.

L'aventure de l'équipe cycliste dépasse largement les 3 semaines du Tour de France : tout au long de l'année, les coureurs donnent le meilleur d'eux-mêmes dans différents formats de courses. Notre équipe a brillé dès 2016 sur des compétitions telles que Les 4 jours de Dunkerque, Paris-Nice, Le Critérium du Dauphiné, Paris-Roubaix, Les Boucles de la Mayenne... mais aussi les Championnats de France

1.1.9. Proximité et simplicité

Nos clients, nos meilleurs ambassadeurs :

« Au 1^{er} janvier 2016, Direct Energie est devenu le fournisseur d'électricité de l'ensemble des points de livraison de la ville de Dunkerque. Que ce soit avant ou après la bascule, j'ai toujours été satisfait des échanges que j'ai pu avoir avec Direct Energie. J'apprécie la rapidité de prise en charge de nos demandes, et notamment le traitement des branchements provisoires. Le service client Collectivités assure un réel suivi des dossiers. La disponibilité et l'expertise technique des équipes Direct Energie sont de véritables atouts ».

Marc DELESALLE, Responsable Mission Energies Fluides à la Ville de Dunkerque



1.2. Offre

Le prix global couvre le coût de la fourniture d'électricité, son acheminement et les services présentés dans ce mémoire technique.

Ainsi les prix remis au stade du marché subséquent comprendront une part fixe en €/an/site (ou €/mois/site) et une part variable en €/kWh (ou €/MWh).

La part fixe comprend uniquement les coûts relatifs au TURPE fixe. Les différentes composantes de la part fixe du TURPE sont détaillées sur la facture.

La part variable comprend quant à elle, le coût de la fourniture d'électricité et, en dissocié le coût du TURPE variable. Le coût de la composante de soutirage physique RTE est inclus au prix de la fourniture remis, tout comme le coût des CEE et des CEE précaires.

Les évolutions, à la hausse comme à la baisse, du TURPE, de la CTA et de toutes les taxes et TVA, seront répercutées à l'euro l'euro sur les factures.

Direct Energie accepte la clause prix du CCAP en l'état et ne propose donc aucune variante.

L'offre Direct Energie s'articule autour des 4 axes suivants :



Des prix compétitifs et maîtrisés

Une politique de prix où les coûts de gestion, l'achat de l'énergie et la marge commerciale sont maîtrisés pour proposer le meilleur prix. Pour se faire nous disposons :

- D'un pôle contrôle de gestion qui étudie pour chaque marché le nombre de site, le nombre d'interlocuteurs, le nombre de factures à émettre et le temps de gestion estimé afin de coller au mieux à la réalité ;
- D'une équipe approvisionnement qui travaille chaque jour pour minimiser les surcoûts liés aux prévisions de consommations de nos clients, établir nos modèles de prix futurs pour offrir chaque jour à nos clients l'énergie au meilleur prix ;
- Des outils permettant de choisir pour nos clients les meilleures options tarifaires, et rendre nos offres plus compétitives que celles de nos concurrents.



Une forte expérience dans la gestion des multi-sites

Une gestion de la relation client souvent plébiscitée, d'une part par les récompenses obtenues (service client de l'année depuis 8 ans) mais aussi sur les différents retours de satisfaction de nos clients Grands Comptes. Notre position de fournisseur alternatif ne nous donne d'autre possibilité que de viser l'excellence en termes de service client. Pour cela, sept Chargés de comptes sont dédiés au groupement de commandes, avec une gestion par département. Une équipe consacrée à la mise en œuvre des contrats permet la gestion de la bascule de plusieurs milliers de sites.



Des outils de facturation performants

Un outil de facturation éprouvé, SAP, permettant une facturation stable, et personnalisée grâce notamment à la mise à disposition de champs alphanumériques de personnalisation des factures à la main de nos clients.



Un suivi et des outils de reporting adaptés

Des outils de reporting permettant à nos clients de toujours suivre leur consommation et leur facturation de manière optimale. L'espace client en ligne a été repensé et amélioré afin de permettre un meilleur suivi de votre périmètre. De nouvelles fonctionnalités apparaissent avec notamment un espace dédié aux demandes techniques des Membres, directement intégré à l'espace client.

2. Gestion de la bascule

2.1. Organisation et moyens

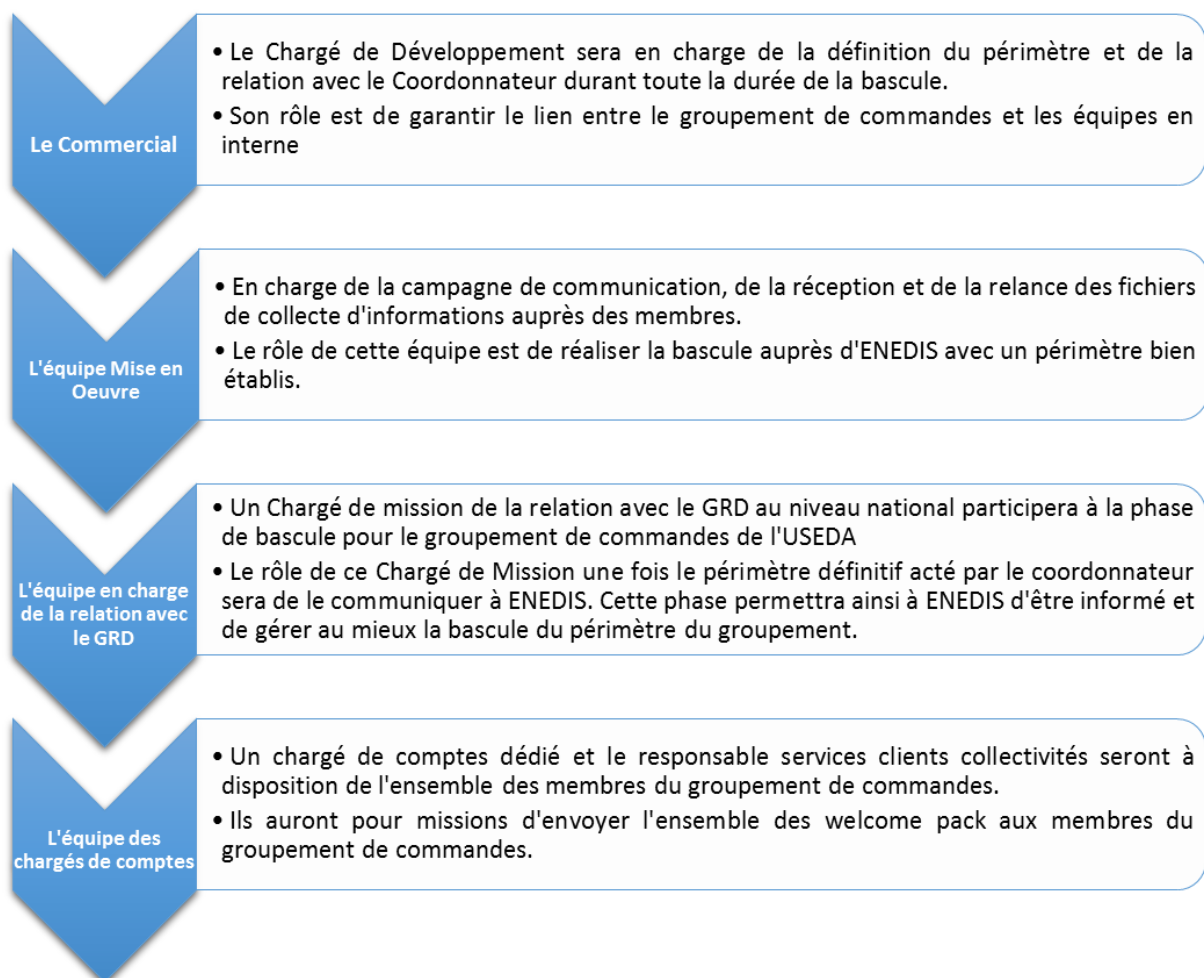
2.1.1. Les Points d'attention relatifs au basculement

Les opérations préalables au basculement comportent la récupération auprès des membres des informations suivantes :

- Regroupement des PDL au choix du membre dans des factures groupées
- Fréquence de facturation des PDL à relève semestrielle
- la question de la détermination de l'index de bascule pour les PDL à relève semestrielle.
- Les modalités d'établissement des factures (groupée, mono-site / adresse de facturation / mode d'envoi de la facture / paramétrage des codes internes et libellé de sites ainsi que de facture / transmission des contacts facturation)
- Les modalités de règlement (virement, mandat administratif, prélèvement, facturation avec avis de débit)
- Demande du membre s'agissant de la transmission des données de facturation au format numérique
- Les éléments techniques nécessaires à la mise en place de la facture dématérialisée (communication des numéros d'engagement)
- Validation de l'exhaustivité du périmètre (rajout ou retrait de sites possible par la Collectivité en fonction des ajouts et retraits récents de sites dans son périmètre) et validation des dates de bascule
- Communication des contacts techniques associés à chaque site pour mise à jour des bases de données ENEDIS.

2.1.2. Une équipe dédiée et un suivi personnalisé

L'organisation de la gestion à la Bascule de l'ensemble de vos contrats :



Chez Direct Energie, une équipe spécialisée s'occupe dès la signature du contrat de préparer avec vous tous les éléments nécessaires à une bascule optimale :

- Nettoyage du parc
- validation des données, du périmètre et de la structure de facturation
- Relation avec le Gestionnaire de Réseau de Distribution pour maîtriser la bascule, notamment dans la gestion des atypismes
- Bilan de bascule auprès des adhérents et Welcome Pack

L'équipe Mise en Œuvre des contrats a en charge la phase de bascule des sites après la notification du marché. Cette équipe gère le recueil des informations auprès des Membres dont l'envoi du fichier périmètre. Après retour des Membres, l'équipe mise en œuvre des contrats se charge de l'activation des nouveaux points de livraison auprès d'ENEDIS, de la gestion des points bloquants, de la mise en place des comptes de facturation et de la création des comptes clients. Enfin, cette équipe gère la communication après la bascule avec notamment l'envoi de tous les documents et éléments pour bien démarrer le marché (le Welcome Pack). Toutes ces étapes vous seront détaillées dans la suite du mémoire technique.

La mise en œuvre des contrats est sous la responsabilité de Marie-Françoise LEMAIRE, qui dispose d'une expérience de 7 ans en tant que Chargée de comptes au sein du service client Grands Comptes. Marie-

Françoise LEMAIRE a notamment mis en place des comptes tels que les groupements d'achat SIPPEREC, SDEC, SIGEIF, SDEEG et bien d'autres. L'équipe maîtrise les spécificités d'organisation des groupements de commandes publics de centaines d'adhérents.

Marie-Françoise LEMAIRE est joignable aux coordonnées suivantes :

Marie-Françoise LEMAIRE
Responsable de la mise en œuvre
des contrats Grands Comptes

Tél : 01 73 03 74 46

Email : marie-francoise.lemaire@direct-energie.com

L'équipe mise en œuvre des contrats se compose d'une personne en charge des communications clients et de huit personnes en charge des demandes d'activation. Un process systématisé a été mis en place afin de suivre l'activation de chaque collectivité en portant une attention particulière aux groupements de commandes.

2.1.3. Le planning : pour une meilleure organisation

En prévision du changement de fournisseur au 1er janvier 2018, Direct Energie propose le planning suivant pour l'exécution de la bascule. Ce planning sera adapté en fonction des exigences du pouvoir adjudicateur et pour les PDL à bascule différée (après le 01/01/2018 et fonction des dates d'échéance des contrats en cours pour ces derniers).

Calendrier associé à la bascule dans le cadre d'une notification d'attribution du marché subséquent en septembre :



Ce planning pourra être adapté en fonction de la date de notification des marchés subséquents, les délais mentionnés ci-dessus étant les minima incompressibles.

2.2. Préparation des opérations avec le coordonnateur et les membres

2.2.1. La phase préparatoire

Après la notification du marché subséquent, Direct Energie procède à l'étude du périmètre de chaque Membre auprès du gestionnaire de réseaux afin de valider la conformité des PDL communiqués au stade du marché subséquent.

Direct Energie a développé à cet effet, l'outil GIPOD, nous permettant ainsi d'accélérer l'analyse de votre périmètre. Ce web service transfère un à un les PDL de votre parc dans le système d'informations d'ENEDIS, auquel il est relié confirmant ainsi la véracité des données.

Cette analyse, nous permet de récupérer les données suivantes :

- Les options tarifaires ;
- Les puissances souscrites ;
- Les consommations annuelles;
- Type de compteur et de mesure ;
- Les adresses des sites de consommations.
- Cette pré-étude nous permet également d'identifier les sites résiliés ou invalides, ainsi que les cas particuliers.

Le USEDIA recevra à la fin de notre analyse, le fichier périmètre contenant les informations collectées sur les PDL présentant des écarts entre les données du cahier des charges et d'ENEDIS. Ce rapport nous permet d'obtenir un périmètre assaini pour le changement de fournisseur, il est à l'origine des périmètres communiqués aux Membres.

Lors de cette phase préparatoire, Direct Energie informe ENEDIS de tous les cas atypiques détectés. Ces échanges collaboratifs et systématiques entre ENEDIS et Direct Energie nous permettent de ne subir que très peu de décalages de bascule, le traitement des cas atypiques étant planifié en amont chez ENEDIS qui peut prévoir ses interventions sur site à l'avance et en phase avec les dates attendues de bascule.

2.2.2. La phase de fiabilisation

Après avoir consolidé les informations fournies au stade du marché subséquent, nous communiquons à chacun des membres son fichier « périmètre ». Cette communication est envoyée depuis la boîte mail générique et elle est signée par son Chargé de comptes.

Chaque Membre devra valider les informations contenues dans le tableau périmètre et nous indiquer les paramétrages suivants :

- Les modalités de règlement des factures ;
- Les regroupements de facture et leurs codes ;
- Le nombre d'exemplaire de facture souhaités ;
- La fréquence de facturation souhaitée, mensuelle, bimestrielle ou semestrielle pour les PDL C5
- Les champs personnalisables ;
- La validation des dates de rattachement de PDL ;
- Le choix d'opter pour une fourniture en énergie renouvelable si proposée au stade du marché subséquent ;
- Les coordonnées des différents interlocuteurs au sein de la collectivité.

Les paramétrages transmis au stade du marché subséquent seront déjà intégrés au tableau.

Un exemple de ce tableau est disponible en pièce jointe de ce mémoire technique, sous l'intitulé suivant : [Tableau_collecte_informations_membre.xlsx \(Excel\)](#).

Nous invitons donc les Membres à s'assurer de l'exhaustivité de leur liste de PDL. Il est également nécessaire de mentionner les nouveaux sites récemment mis en service ainsi que les sites résiliés ou en cours de résiliation. L'objectif est de sécuriser dans un premier temps le périmètre des Membres du groupement pour garantir la bascule de tous les points de livraison concernés, puis de finaliser dans un

second temps la construction des comptes de facturation, nous donnant ainsi une idée du travail à effectuer.

Ces tableaux devront idéalement, nous être retournés dans le mois suivant notre envoi afin de nous permettre d'entamer les démarches administratives auprès du gestionnaire de réseaux. L'appui constant du Coordinateur est déterminant dans le succès de cette phase de mise en place.

Les points d'attentions relatives à la bascule :

Conformément à l'article 4.3. du CCTP à défaut de réponse par le membre au terme de la phase de fiabilisation de la bascule, les modalités suivantes seront réputées demandées par le membre :

- **Une facture groupée pour l'ensemble des points de livraison par lot ;**
- **Le paiement par virement ;**
- **Le rythme de facturation intégré par défaut sera mensuel pour les PDL non télérelevés**
- **Transmission des factures sous format papier et des Direct View en format électronique**

Le Coordinateur recevra un état des lieux des réponses des Membres 15 jours calendaires avant la fin du délai de réponse des Membres. Direct Energie pourra l'informer plus régulièrement au besoin.

2.2.3. La phase d'activation

Après validation des périmètres par les Membres, l'équipe mise en œuvre des contrats lance les demandes de changement de fournisseur auprès du gestionnaire de réseaux avec les dates d'effet correspondantes. Ces demandes ne sont plus contraintes par les 160 jours avant date effective de la bascule, délai précédemment imposé par ENEDIS.

Ces demandes sont suivies par l'équipe dédiée afin de pallier aux éventuels rejets de la part d'ENEDIS. La mise en œuvre des contrats est susceptible de contacter les Membres afin d'obtenir des informations complémentaires.

Un état d'avancement de la bascule et un retour sur les éléments bloquants seront communiqués au Coordinateur, régulièrement (1 fois par semaine) durant le mois précédent la bascule et les quinze jours suivant la bascule le gardant ainsi informés tout au long de cette étape.

2.2.4. La phase de bascule

Le changement de fournisseur effectué, Direct Energie communiquera au coordinateur le bilan de bascule sous la forme d'un fichier Excel.

Cinq jours après la bascule, une communication est effectuée auprès des Membres afin de leur confirmer le changement de fournisseur. Cette communication a pour but de tenir informés les Membres du bon déroulement de la bascule.

Un mois après la bascule, les Membres recevront une communication intitulée le « Welcome pack ». Cette communication vise à transmettre aux Membres toutes les informations nécessaires au bon déroulement du marché. Le Welcome pack contient :

- Les coordonnées du Chargé de comptes ;
- Les identifiants à l'Espace client ;
- Le guide Espace client ;
- Le détail des services dont dispose le Membre (type de facture, mode règlement, énergie verte, etc.).

Un exemple d'email « Welcome Pack » est disponible en [Annexe 1](#) du mémoire technique.

2.2.5. La réunion d'information des Membres

Avant le début de la prestation, Direct Energie se tient à la disposition du USED, si ce dernier souhaite organiser une réunion d'information afin de permettre aux Membres du groupement de commandes de rencontrer les interlocuteurs dédiés et découvrir les outils mis à disposition. A cette occasion le Responsable du service client collectivités accompagnera le Chargé de développement collectivités afin de se présenter aux Membres du groupement.

Cette réunion sera surtout l'occasion d'aborder tous les points relatifs à la mise en place du marché, notamment l'importance, de ne plus effectuer de demandes techniques sur les compteurs 2 mois avant la date de bascule, qui empêcheraient la bonne exécution de la bascule.

2.3. Préparation des opérations avec le Gestionnaire de Réseau de Distribution

Dans le cadre de périmètre important, nous transmettons à ENEDIS, en amont de notre demande de changement de fournisseur officielle, la liste des sites à basculer.

Cela permet à ENEDIS de :

- Préparer la bascule dans les meilleures conditions ;
- De gérer les sites atypiques ;
- D'échanger avec Direct Energie sur l'organisation de la bascule.

2.3.1. Gestion des cas particuliers du lot 1

Direct Energie échange avec le gestionnaire de réseau concernant les cas particuliers suivants :

- Sites en Eclairage Public Double Comptage
- Sites en EJP/TEMPO

Ces sites ne sont pas éligibles au changement de fournisseur.

Cas de l'EP en double tarif :

L'option tarifaire EP double comptage n'est actuellement plus valide et la structure du TURPE 4 ou du TURPE 5 ne permettent pas de l'intégrer. Lors du changement de fournisseur, la bascule d'un site à Double tarif en tant que site EP en longue utilisation est bloquante. Il est donc nécessaire d'intervenir en amont du changement de fournisseur sur ces sites.

Suite à son expérience, Direct Energie a mis en place un processus opérationnel pour la gestion de ces sites.

Il est nécessaire d'effectuer un changement de fournisseur avec déplacement d'un technicien ENEDIS. L'intervention technique donne lieu au réglage du compteur existant ou à un changement du compteur.

Des frais d'interventions d'ENEDIS seront appliqués pour réaliser cette opération et sont refacturés au membre en fonction des tarifs en vigueur sur le catalogue du GRD.

La présence d'un agent de la collectivité sur place est nécessaire si le compteur n'est pas accessible. L'intervention est à planifier avec un agent de la collectivité (un RDV par Compteur).

L'opération est également supervisée par ENEDIS au niveau national, qui sera le point d'entrée auprès de chaque région et s'assurera de la bonne application du processus.

Point important : Voici la règle de profilage pour les sites EP définie dans le document RTE sous le nom « Règles relatives à la Programmation, au Mécanisme d'Ajustement et au dispositif de Responsable d'Equilibre – Section 2 : Règles relatives au Dispositif de Responsable d'Equilibre – Chapitre F » :

Le profil PRO5 (EP) est applicable pour les structures de mesure et les sites ayant toutes les caractéristiques suivantes :

- Sites de Soutirage en Basse Tension de Puissance Souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
- Sites qualifiés Professionnels et Eclairage Public et Assimilé ;
- Sites ayant souscrit un tarif d'acheminement Longue Utilisation ;
- Site dont la consommation n'est pas impactée par les aléas climatiques ;
- Sites dont la consommation annuelle de nuit est supérieure ou égale à celle de jour ou de type bandeau ;
- Structure de mesure à 1 cadran ou exceptionnellement sans dispositif de comptage complet ;

Parmi les usages pouvant bénéficier du PRO5 : éclairage de voie publique, éclairage public permanent (tunnels, feux tricolores), cabine téléphonique, panneaux publicitaires, relais téléphoniques, équipements de télésurveillance, des indicateurs d'itinéraires type « RATP », radar, panneaux d'affichage lumineux permanent.

Voici le lien d'accès au document :

https://clients.rte-france.com/lang/fr/clients_producteurs/services_clients/regles.jsp

Cas des sites en EJP/TEMPO

Il est nécessaire d'effectuer un changement de fournisseur avec déplacement d'un technicien ENEDIS. L'intervention technique donne lieu au réglage du compteur existant ou à un changement du compteur.

Des frais d'intervention d'ENEDIS seront appliqués pour réaliser cette opération et seront refacturés aux membres en fonction des tarifs en vigueur sur le catalogue du GRD.

Point important : Dans le cas où aucun souhait particulier n'est exprimé, les sites EJP et TEMPO seront basculé en option tarifaire HP/HC. Si le Membre ou le Coordonnateur souhaite une option tarifaire en Base, il sera important de notifier Direct Energie au stade de la fiabilisation des données.

La présence d'un agent de la collectivité sur place est nécessaire si le compteur n'est pas accessible. L'intervention est à planifier avec un agent de la collectivité (un RDV par compteur). L'opération est également supervisée par ENEDIS au niveau national, qui sera le point d'entrée auprès de chaque région et s'assurera de la bonne application.

2.3.2. Gestion des cas particuliers des lots 2 et 3

Les atypismes font références aux PRM non conformes aux caractéristiques techniques suivantes :

Dans la délibération du 27 Novembre 2014, la CRE définit les actions à prendre face aux différents cas de figures énoncés ci-dessous :

- **La situation des tarifs verts raccordés en BT (« Borne Poste ») avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA (environ 12 000 sites)**
Lors du changement de fournisseur, soit le site de consommation est déjà équipé d'un compteur PME-PMI et une reprogrammation à distance du compteur sera nécessaire, soit le site n'est pas équipé d'un tel compteur et ENEDIS devra procéder à son remplacement par un compteur PME-PMI.
- **La situation des tarifs verts EJP (environ 4 000 sites)**
Une reprogrammation du compteur est nécessaire pour le passage en offre de marché
- **La situation des tarifs jaunes EJP (environ 6 000 sites)**
Lors de la souscription d'un contrat en offre de marché, soit le site de consommation est déjà équipé d'un compteur PME-PMI et une reprogrammation à distance d'un compteur sera

nécessaire, soit le site n'est pas équipé d'un tel compteur et ENEDIS devra procéder à son remplacement par un compteur PME-PMI.

- **La situation des sites raccordés en BT avec une puissance souscrite supérieure à 250 kVA (environ 1 300 sites)**

Pour ces sites, le changement de fournisseur sera autorisé sans modification du raccordement, à condition que la puissance souscrite ne soit pas modifiée.

- **La situation des « baies de télécomptage » (environ 3 000 baies)**

Les consommateurs disposant de tarif « jaune » et de tarif « vert » raccordés en HTA pourront réaliser des changements de fournisseur, sans modification des baies de télécomptage. Pour les consommateurs avec des tarifs « verts » raccordés en BT, une reprogrammation des baies de télécomptage est nécessaire pour permettre le passage en offre de marché.

Ces atypismes seront pris en charge par le gestionnaire de réseau à condition que le changement de fournisseur se fasse à iso caractéristiques, c'est-à-dire, sans modification de la formule tarifaire d'acheminement et de la puissance souscrite.

Les atypismes identifiés seront transmis à ENEDIS avant la bascule effective, de manière à corriger toutes ces irrégularités. Le GRD entrera directement en contact avec le membre pour prendre rendez-vous, si une intervention est nécessaire sur votre compteur. Si une présence est requise, il faudra être disponible à minima 4h, lors de la visite du GRD.

Point important : il faut prévoir un délai de bascule suffisant pour permettre à ENEDIS de traiter ces atypismes, qui sont gérés au préalable du changement de fournisseur. Idéalement, le GRD requiert un délai de trois mois avant la date effective de bascule, pour traiter ces atypismes.

Le chargé de comptes dédié accompagne le Membre dans ce processus, notamment dans la prise de rendez-vous avec l'opérateur du GRD. Il faudra, si atypismes rencontrés, être présent sur place lors de la visite du GRD pour tout ce qui concerne les interventions sur compteurs.

2.3.3. Modalités de gestion de ces cas particuliers

Les éléments bloquants sont pris en charge par le Chargé de Comptes.

Suivant la complexité des cas, le Chargé de Mission de la cellule « Relations Opérationnelles avec les Opérateurs de Réseaux » pourra être amenée à prendre le relais.

Cette cellule vient en soutien des équipes commerciales et clientèles, dans la résolution de ces atypismes. Pour se faire, elle s'appuie sur des interlocuteurs dédiés au sein d'ENEDIS agissant aussi bien au niveau régional que national.

La cellule ne s'emploie pas seulement à remonter ces particularités, elle participe activement à améliorer la qualité de nos services grâce à la mise en place d'indicateurs de performances notamment sur les flux d'informations (relèves....), le respect des procédures du catalogues des prestations d'ENEDIS. L'objectif est de faire évoluer et fluidifier les procédures d'échanges avec ENEDIS, en évoquant notamment ces points lors de réunions bilatérales.

Nos relations établies de longue date avec le GRD nous permettent ainsi de maîtriser de bout en bout la bascule d'un parc de plusieurs milliers de sites rapidement et donc d'accompagner toutes les entreprises et collectivités dans l'échéance de la fin des tarifs réglementés en électricité.

3. Modalités et périodicité de facturation

3.1. Organisation et moyens

Le groupe a développé un système de facturation spécialement conçu pour répondre aux exigences de qualité et de service des clients Grands Comptes. Ce système, souple et performant, s'adapte à chaque mode de gestion (simple, multi-sites, multi-entités).

Direct Energie a créé un système d'information complet, moderne et innovant pour intégrer les flux des gestionnaires de réseau : les index de consommation et les flux d'acheminement. L'ensemble des systèmes et des process mis en place sont régulièrement améliorés afin d'être toujours plus performants et donc de toujours vous assurer une qualité de service optimale.

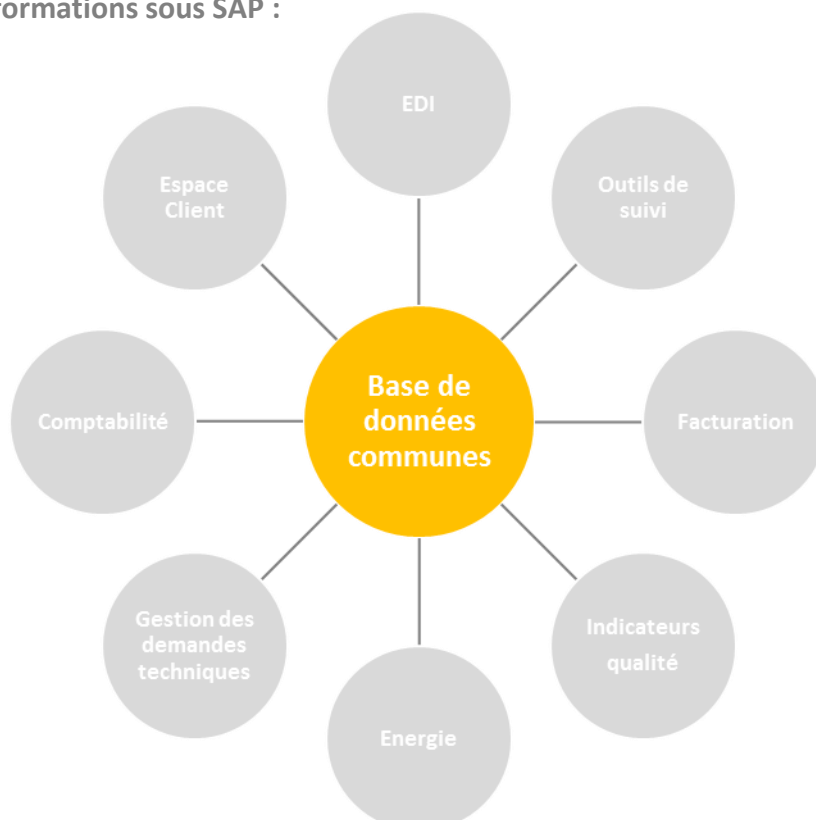
Direct Energie vous garantit :

- des solutions de facturation adaptées à votre organisation et à vos besoins (centralisation, périodicité, mode d'envoi, imputation budgétaire, etc.). Vous suivez votre facturation et vos consommations pour optimiser votre énergie.
- un suivi et un reporting de vos consommations : pour un suivi détaillé de votre consommation, vous bénéficiez d'outils compilant vos informations de consommation et de comptabilité. Ils vous permettent de contrôler et d'optimiser vos données de consommation énergétique, ainsi que vos dépenses associées.

3.1.1. Le logiciel de facturation de Direct Energie

Afin d'optimiser l'efficacité de facturation, Direct Energie a fait le choix dès 2008 de changer son précédent progiciel de gestion pour SAP. Le degré de centralisation que permet cet ERP donne une visibilité en temps réel sur les différents métiers et acteurs de la chaîne de valeur de fourniture de l'électricité. L'information collectée est ainsi plus exacte et disponible plus rapidement.

La centralisation des informations sous SAP :



Le Direct Energie :

Direct Energie uniformise ainsi tous ses services et centralise l'information au sein d'une seule base de données unique. L'information est saisie une seule fois et partagée par tous les départements opérationnels. Cette coordination de l'information permet un plus haut degré d'efficacité dans la facturation de chaque client.

Cette facture sous format informatique est extraite de SAP et communiquée au prestataire spécialiste de l'édition de document qui en crée le document papier reçu par les clients Direct Energie.

3.1.2. Le Service de facturation Grands Comptes de Direct Energie

Chez Direct Energie, vous bénéficiez d'un Chargé de Compte compétent, réactif et proche de vous, qui sera votre interlocuteur unique durant toute la durée de votre contrat. Il gère l'ensemble de vos demandes techniques et de facturation afin d'apporter les meilleures réponses à toutes vos questions. Il gère aussi directement vos demandes d'interventions auprès d'ENEDIS. Il est l'intermédiaire des Membres auprès de notre service Facturation et flux.

Le service flux et facturation de Direct Energie est composé de 23 personnes. Le responsable de la facturation et cinq gestionnaires sont en charge des clients Grands Comptes et travaillent quotidiennement aux problématiques liées à la facturation multi-sites. Les missions principales de cette équipe sont les suivantes :

- Assurer le contrôle des flux de relèves envoyés par le gestionnaire de réseaux;
- Assurer le contrôle et la facturation exhaustive des clients Grands Comptes ;
- Assurer le paramétrage des offres tarifaires dans le système de facturation.

3.2. Modalités de facturation

3.2.1. Le cycle de facturation chez Direct Energie

Le lancement du « run » de facturation consiste, pour chacun des sites dans le périmètre de Direct Energie, en la compilation des flux du GRD.

Ces flux sont des échanges informatisés, automatisés et sécurisés entre les Systèmes d'Information du GRD et de Direct Energie via un ensemble de Webservices. Ces flux sont porteurs des informations suivantes pour chaque PDL:

- Entrée et sortie du périmètre de Direct Energie ;
- A la date de relève de chaque PDL : les données de consommation (index) sur base d'une relève réelle et les flux d'acheminement pour chacun des sites

Suite à cette compilation, les données sont injectées dans un outil automatisé propre à Direct Energie, qui permet la mise en œuvre d'un contrôle unitaire du flux de consommation de chaque site, s'en suit tout un processus de contrôle décrit dans le paragraphe ci-dessous.

La relève réelle, effectuée par le GRD, sert de base à la facturation de chaque site par le fournisseur.

La date de relève d'un site lui est propre et dépend du planning de relève du GRD, et non du fournisseur. Ainsi la date de bascule ne modifie pas la date de relève de chaque PDL. En effet, la relève des sites et l'émission des index réels est une compétence du Gestionnaire de Réseaux de Distribution.

Le fournisseur facture sur base de ces index, suite à leur communication par le GRD et ne peut donc être tenu responsable des erreurs sur ces derniers ou des délais de relève. Néanmoins, il a la responsabilité de

contrôler ces index, leurs échéances et de communiquer avec le GRD afin de résoudre tout problème concernant :

- une absence de relève ;
- un écart d'index excessif détecté.

3.2.2. Le cycle de facturation des C4-C3-C2

Chaque site ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA (C4, C3) bénéficie d'une relève mensuelle. Les sites C2 sont quant à eux relevés toutes les dix minutes.

La facturation des sites à relève mensuelle, ou journalière se déroule selon le processus ci-dessous, en accord avec les règles établies par le Gestionnaire de Réseau de Distribution.

- La date de relève d'un site à relève mensuelle lui est propre et dépend du planning de relève du Gestionnaire de Réseaux de Distribution et non du fournisseur. Ainsi la date de bascule ne modifie pas la date de relève de chaque PDL.
- La relève réelle, effectuée par le GRD, sert de base à la facturation de chaque site par le fournisseur. Le cycle normal de facturation est lancé, pour l'ensemble des sites C4, C3, C2 de Direct Energie, le 10 de chaque mois suivant le mois de consommation.

Le choix du 10 du mois suivant le mois de consommation est dû aux dates de relèves différenciées en fonction de chaque site. En effet, ces dernières interviennent fréquemment en fin de mois de la part du GRD, les flux pouvant donc être reçus au début de mois suivant le mois de consommation.

Les Membres du groupement de commandes recevront leur facture entre le 15 et le 20 du mois suivant le mois de consommation, par courrier, si cette option est choisie. Dans le cas d'une dématérialisation de facture, celle-ci sera donc reçue le 15 du mois, par email ou en EDI.

- Dans le cas où le relevé n'a pu être fait, Direct Energie utilisera des index estimés par le GRD pour le mois concerné, puisque cette compétence reste propre au GRD pour les sites à puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

3.2.3. Le cycle de facturation chez Direct Energie : le cas particulier des C5

Chaque site C5 (basse tension < 36 kVA) bénéficie d'une relève semestrielle. La facturation de ces sites peut donc être mensuelle, bimestrielle ou semestrielle, mais toujours sur la base d'estimations. Elle se déroulera selon la procédure ci-après et en accord avec les règles établies par le Gestionnaire de Réseau de Distribution.

La Consommation Annuelle de référence Direct Energie (CADE) sert à calculer une consommation quotidienne moyenne de référence qui sera utilisée pour le calcul de l'estimation de la consommation à facturer. Celle-ci est construite sur base de profils de consommation transmis par ENEDIS et en intégrant des coefficients de saisonnalité pour affiner l'estimation et limiter les écarts entre les estimations et les consommations réelles.

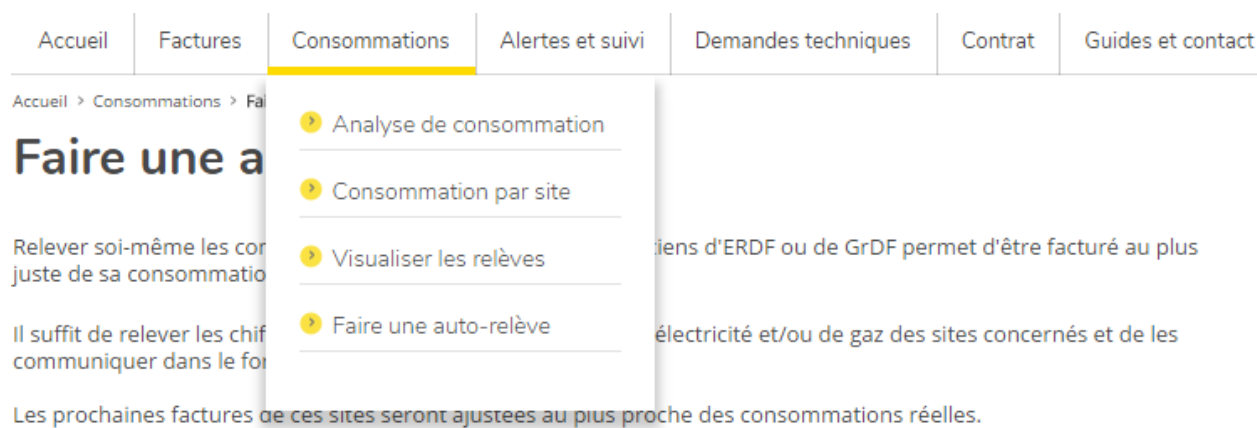
Durant la vie du site, la consommation annuelle estimée peut changer et être mise à jour automatiquement dès :

- Réception de relèves réelles périodiques du GRD ;
- Réception de relèves événementielles du GRD (relève spécial, changement de compteur, changement de puissance souscrite, etc.) ;
- Réception d'auto-relèves : les Membres ont la possibilité en effet de transmettre leurs auto-relèves, qui seront intégrées et prises en compte dès la prochaine facturation. Pour cela, les

Membres devront les transmettre via l'espace client ou directement par email au Chargé de Comptes. Les informations nécessaires à l'auto-relève sont les suivantes :

- Le numéro de PDL ;
- La date de la relève ;
- L'index du compteur.

Pour réaliser une auto-relève le membre devra aller sur la rubrique suivante :




Puis remplir le formulaire ci-après :

○ Réaliser une e-relève pour le Point De Service suivant :

Rechercher site par	Point de service	
<input type="text" value="Point de service"/>	<input type="text" value="23305643981602"/>	<input type="button" value="Rechercher"/>

Vous consultez la consommation pour le site :
EGLISE , 820 au RUE DUTOYA, 32100 CONDOM (Actif)

 [Consulter la fiche technique](#)

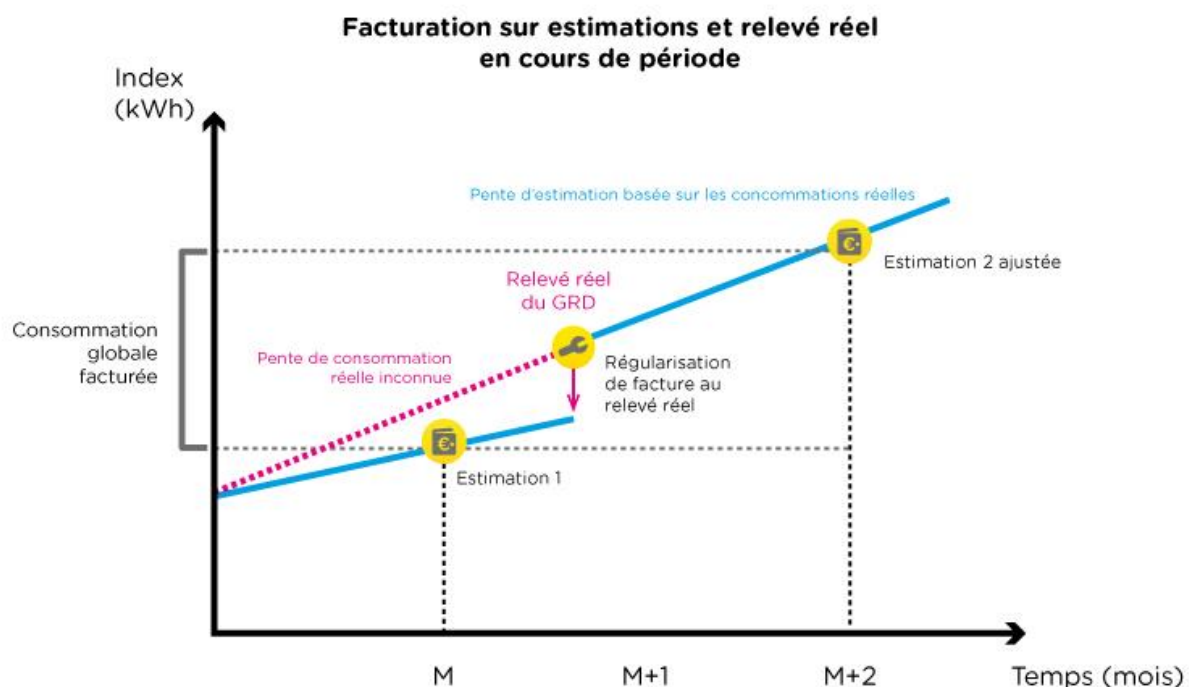
○ Auto-relève électricité

Identification du point	23305643981602
Adresse	MAIRIE DE CONDOM RUE DUTOYA 32100 CONDOM
Contact à qui envoyer une confirmation	<input checked="" type="radio"/> Contact listé ci-dessous <input type="radio"/> Autre contact
Facturation	<input type="radio"/> Mme ANGELIQUE GALLINA a.gallina@condom.org
Technique	<input checked="" type="radio"/> M. JEAN LUC RAPIOR jl.rapior@condom.org
*Relève	<input type="text" value="5 chiffres"/>
<input type="checkbox"/> * Je confirme que ma saisie est exacte en date du 17/05/2017	

L'index vient alors mettre à jour la CADE. Les montants facturés sont donc ajustés et collent au mieux à la consommation du site.

Lors de la facturation de la période qui englobe la date de la relève, une régularisation est effectuée, différence entre la consommation relevée et la consommation facturée précédemment. La relève vient clôturer la période s'achevant à la date de la relève. Dans le cas d'une facturation bimestrielle par exemple, le reste des deux mois de facturation est facturé sur la base sur la nouvelle relève réelle intégré en dernier lieu.

Le graphique ci-après indique les quantités facturées dans le cadre d'une relève réelle au sein d'un cycle bimestriel de facturation.



Le run de facturation des C5 est lancé, à partir du 1er de chaque mois pour l'ensemble de votre périmètre. Les Membres recevront donc leurs factures entre le 5 et le 10 de chaque mois, par courrier.

3.2.4. Activation d'un site et gestion de l'index initial

L'activation d'un site peut prendre différentes formes :

- Mise en service ;
- Changement de fournisseur.

Dans le cas d'une mise en service, une relève réelle est réalisée et la facturation débute sur base de la relève réelle fournie par le GRD.

Lors d'un changement de fournisseur, deux cas sont possibles :

- Soit le changement de fournisseur a lieu le jour de la relève réelle du site et l'index de départ du nouveau fournisseur sera l'index réel, aucune estimation ne sera nécessaire ;
- Soit le changement de fournisseur a lieu un autre jour, c'est alors le gestionnaire de réseau qui se charge d'estimer l'index à date de bascule.

Cet index est réputé vrai par l'ancien et le nouveau fournisseur. Ceci signifie que l'ancien fournisseur facture sur base de cet index jusqu'à la date de bascule. Lors d'un changement de fournisseur, c'est le GRD qui se charge d'estimer l'index à date. Cet index est réputé vrai par l'ancien fournisseur et par le nouveau. Ceci signifie que l'ancien fournisseur facture jusqu'à cet index et le nouveau fournisseur facture à partir de cet index.

Il est possible de demander une relève spéciale au moment du changement de fournisseur mais celle-ci induit quasi-systématiquement un décalage de bascule (intervention technique sur site). Il n'est donc pas

conseillé de demander une relève spéciale pour le changement de fournisseur, d'autant que cette dernière est payante.

De même la communication d'une auto-relève n'est possible que de la part du fournisseur en contrat en amont de la bascule.

3.2.5. Dématérialisation des factures

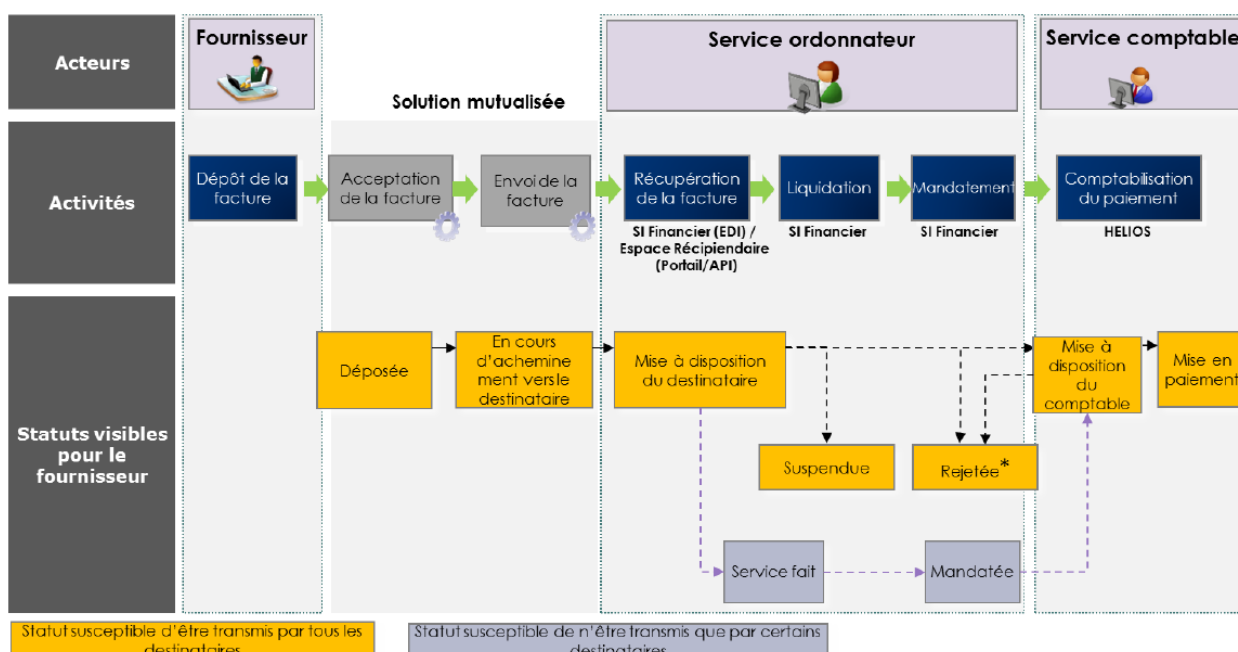
Depuis 1er janvier 2017, le portail « Chorus Portail Pro 2017 » est le principal portail de dématérialisation des factures pour l'ensemble des services de l'état et pour les établissements publics.

Pour répondre à cette exigence, Direct Energie utilise le mode EDI pour faire appel aux fonctionnalités de CPP 2017. Le mode EDI permet d'émettre des factures et d'en suivre le traitement comme décrit dans « le document d'introduction CCP 2017 pour les fournisseurs » de mars 2016.

- Direct Energie envoie sur le serveur de son prestataire de dématérialisation le flux de facturation. Ce flux, au format XML, comprend des balises incluant les différents montants et données facturées. A ce stade de la procédure, notre prestataire de dématérialisation vérifie la complétude des informations attendues par la collectivité.
- Ce flux traduit le fichier de facturation en format d'échange standardisé, dit pivot, respectant les exigences du CCP 2017 en termes de format. Le CCP 2017 affiche sur le portail, après traitement, un compte rendu qui indique, le cas échéant, les factures n'ayant pas pu être intégrées pour cause d'anomalie. Ces factures seront alors réémises. Le CCP 2017 est tenu d'archiver pendant dix ans, les originaux des fichiers de facturation pour l'émetteur (Direct Energie).
- Le CCP 2017 envoie ensuite les fichiers de facturation correctement traduit et compatible au tiers de télétransmission du récepteur.

Point important: Afin de réaliser cette migration dans les meilleures conditions, Direct Energie bien qu'obligé de la seconde période (01/01/2018) a commencé à mettre en place la dématérialisation via Chorus avec certains de ses clients en phase test. Ainsi, nous proposerons la facturation via Chorus à toutes les collectivités désireuses de ce mode dès le 01/08/2017.

Le processus détaillé de Chorus Portail Pro 2017 - Source: *Dossier de spécifications externes CPP2017, AIFE*



Direct Energie a pris le choix de développer le format le plus détaillé afin que le Membre puisse avoir accès à toutes les possibilités en termes d'accessibilité de données sur la plateforme Chorus Pro 2017.

Dans le cadre de la mise en place de la bascule, nous demanderons dans le fichier Excel [Tableau_collecte_informations_membre.xlsx \(Excel\)](#) de remplir les données suivantes qui sont nécessaires pour la bonne mise en place du CPP 2017 :

- N°SIRET (identifiant de la structure juridique) : Obligatoire
- Code Service : Facultatif
- Engagement : Facultatif

Point important : Dans le cas où le membre du groupement de commandes ne nous a pas transmis ces codes spécifiques, aucun flux ne sera transmis à la plateforme. L'envoi des factures se fera soit par courrier, soit par mail.

3.3. Périodicité de facturation

Les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA sont relevés tous les mois. Cette relève réelle déclenchant le cycle de facturation, sur relève réelle, il n'est possible de facturer que mensuellement sur ces sites.

Les sites ayant une puissance souscrite inférieure à 36 kVA sont relevés tous les 6 mois par le GRD.

Direct Energie propose donc aux Membres du groupement de commandes une fréquence de facturation mensuelle ou bimestrielle.

Il est important de préciser que si les fréquences ne sont pas homogènes, le coordonnateur disposera par la suite d'un fichier de facturation globale lui donnant les sites facturés le mois précédent. Il sera donc peut-être plus favorable pour le suivi de privilégier un seul rythme de facturation.

En effet pour 10 sites d'un membre 1 en facturation mensuelle et 15 autres sites (d'un autre membre 2) en facturation bimestrielle, le coordonnateur aurait de manière alternative un fichier avec 10 sites du membre 1 les mois où le membre 2 n'est pas facturé et 25 sites avec les deux membres les mois où l'ensemble des sites est facturé.

3.4. Regroupement de facturation

3.4.1. Le mode de facturation

Direct Energie met à disposition des membres qui le souhaitent, une facturation mono – PDL ou une facturation par regroupement de PDL. Cette dernière présente l'avantage de réunir toutes les informations comptables au sein d'une seule et même facture, permettant le règlement en une seule fois de votre périmètre, par segment (C4-C3-C2 ensemble ; C5 ensemble), ces derniers ayant des périodicités de relèves différenciées ne permettant pas leur regroupement).

Le choix de la facture groupée est un atout majeur pour le traitement rapide de la facture par le Membre. Le critère de regroupement choisi peut se faire selon une clef de répartition à sa main, selon différentes logiques et notamment à titre d'illustration : par imputation budgétaire, par service d'utilisateur ou par région.

Chaque Membre a la possibilité par la suite de modifier en cours d'exécution du marché, les périmètres de regroupement souhaité, et ce afin de suivre son organisation interne.

La demande du Membre devra se faire au plus tard le 1er du mois précédent le mois où la facture prenant en compte la demande est émise. Pour ce faire, le Membre concerné devra simplement contacter son Chargé de comptes qui opérera ce changement de regroupement.

Dans le cas où les Membres ne fourniraient aucun critère de regroupement, Direct Energie établira par défaut une facture mono-PDL.

Retrouvez en pièces-jointes du présent mémoire technique des exemples de factures pour chacun des segments.

Pour les deux types de facturation mono-site et multi-sites, Direct Energie propose 4 champs de personnalisation, champs alpha numériques. Ces champs apparaissent sur les factures et au sein des Direct View. Ils permettent de renseigner :

- à la maille du site : le code interne (35 caractères), sa désignation (35 caractères) ainsi qu'une autre référence (40 caractères).
- à la maille du regroupement de sites : le libellé de la facture (30 caractères).

3.5. Documents de facturation et transmission des données

Depuis la naissance du groupe, Direct Energie ne cesse d'innover et de développer des outils permettant à ses clients de mieux comprendre le marché.

3.5.1. Le contenu de la facture dissociée

Avec la facture dissociée, vous pouvez analyser toutes les composantes de votre facture. Elle vous permet de mieux comprendre ce que vous payez réellement en transport, en acheminement, en taxes et en énergie. Elle reprend tous les éléments cités à l'annexe 2.1 du CCTP.

Cette facture est structurée en 3 volets :

- **Une première page** comportant les références, tous les éléments comptables, les consommations, les coordonnées du Chargé de comptes, du gestionnaire de réseaux, ainsi que l'avis de paiement. Elle est la pièce comptable qui permet le règlement en une seule fois des montants afférents à un regroupement de PDL
- **Une deuxième page** comportant un récapitulatif analytique global des différents sites, avec les montants globaux sous forme de tableau
- **Un détail site par site** reprenant les historiques de consommation, indiquant les relevés réels ou estimés et le détail de la facturation à l'euro-l'euro du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité.

Pour aller plus loin, Direct Energie a mis en place un guide facturation : un outil de transparence que nous mettons à votre service afin que vous sachiez mieux ce que vous payez. Sur chaque poste de dépense, chaque ligne de votre facture, des points d'informations vous sont présentés. Ceux-ci vous expliquent en détail la nature du poste de dépense, à quel coût il est associé etc.

En pièce-jointe notre guide facturation du présent mémoire technique. Ce guide sera également envoyé avec la première facture à chaque adhérent.



- 1 Votre référence client à préciser dans toute correspondance et le libellé de votre facture
- 2 Les coordonnées de votre Chargé de comptes dédié
- 3 Numéro de dépannage ERDF
- 4 Informations importantes relatives à votre facture
- 5 Votre raison sociale et l'adresse de facturation
- 6 Votre référence facture ainsi que les différents postes qui composent votre facture
- 7 Le montant à régler et date du prélèvement

3.5.2. Evolution du TURPE

La facture dissociée permet de distinguer facilement les composantes du TURPE, notamment la part fixe (composante de comptage, composante de gestion et composante de soutirage fixe) de la part variable (composante de soutirage variable). Cette dernière est facturée à terme échu alors que la part fixe est facturée à échoir. La méthodologie de facturation de Direct Energie reprend celui du TURPE mis en place par ENEDIS auprès des fournisseurs. Direct Energie ne réalise qu'une stricte refacturation à l'euro l'euro de ce qui lui est facturé par ENEDIS au titre du TURPE, dans le cadre du contrat unique.

3.5.3. Le mécanisme de capacité et l'ENR

La facture dissociée permet de distinguer également sur une ligne à part les montants associés au mécanisme de capacité ainsi que le surcoût induit par le choix du pourcentage d'énergie verte.

3.5.4. Mode d'envoi de la facture : des solutions dont vous avez la maîtrise








L'envoi des factures peut se faire aux choix du Membre :

- par courrier
- par mail
- en dématérialisation fiscale

Si le Membre souhaite recevoir un duplicata de façon systématique, Direct Energie intégrera cette information en début de marché pour adapter le nombre d'exemplaire de facture envoyé.

Le Membre a également la possibilité de retrouver directement leurs factures au format PDF, sur l'espace client Direct Energie sous la rubrique « Consulter votre Facture ». Vous pouvez en faire la demande directement, s'ils vous le souhaitent, à votre Chargé de Comptes, qui vous enverra la facture PDF à la période souhaitée.

Elles seront, sur cet Espace Client, facilement retrouvables via l'outil de recherche de facture par date et option tarifaire. Les dernières factures apparaissent directement sur la page de la rubrique-mère « Consulter votre facture ».

 Mes dernières factures						
Date	Libellé	Montant HT	Montant TTC	Segment	Énergie	Facture
01/11/2015	113001111561	32 320,83 €	37 788,74 €	C5	 Elec	 Télécharger
01/09/2015	104001313191	25 417,81 €	29 494,53 €	C5	 Elec	 Télécharger
01/07/2015	104001270519	16 754,58 €	19 141,13 €	C5	 Elec	 Télécharger

3.5.5. Le règlement de la facture

Le règlement de la facture s'effectuera dans un délai et selon les modalités de règlement ayant cours chez le Membre.

3.6. Gestion des anomalies et des litiges

3.6.1. Performance du système de facturation

Direct Energie possède actuellement le parc suivant en nombre de sites facturés :

Grands comptes	241 737
C5	217 367
C4	20 296
C3	4 074
Professionnels	112 001
C5	103 774
C4	8 227
Particuliers	1 413 616
C5	1 413 616
TOTAL	1 767 354
C5	1 734 757
C4	28 523
C3	4 074

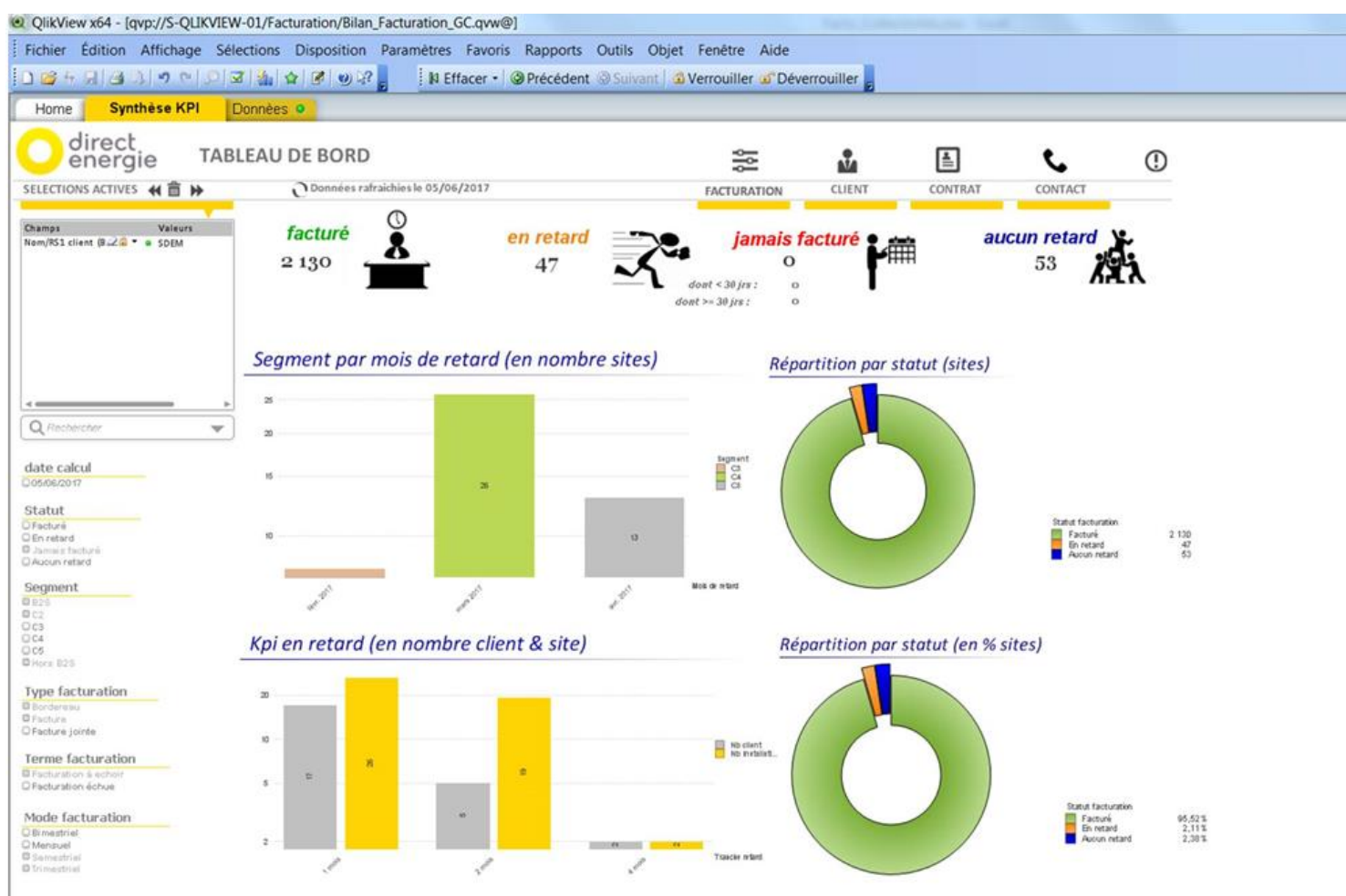
Nous avons acquis depuis le second semestre 2016 un outil nous permettant de suivre pour chaque périmètre de nos clients (y compris des périmètres globaux de groupement) les performances de facturation.

Cela répond en effet à un besoin sans cesse remonté de nos clients et des Syndicats d'Energie rencontrés, pour qui le suivi de la bonne facturation représente un sujet crucial de suivi de leurs les contrats de fourniture d'énergie.

Cet outil, QlickView, est la solution leader dans l'univers des ERP, et communique directement avec SAP, notre logiciel de facturation pour remonter en temps réel tous les états de facturation de notre parc.

Il permet d'extraire des rapports qui peuvent être communiqués au coordinateur ou au membre à tout instant par le Chargé de comptes.

Copie d'écran de l'outil QlikView sur un groupement de Commande



Direct Energie peut ainsi monitorer en temps réel ses performances de facturation.

Celles-ci sur le segment client Collectivités sont les suivantes :

C5	NOMBRE DE SITES	%		C3/C4	NOMBRE DE SITES	%
RETARD D'1 PERIODE	265	0,29%		RETARD D'1 PERIODE	68	1,04%
RETARD DE 2 PERIODES OU PLUS	1329	1,46%		RETARD DE 2 PERIODES OU PLUS	154	2,35%
A JOUR	89640	98,25%		A JOUR	6330	96,61%
TOTAL	91234	100,00%		TOTAL	6552	100,00%

Les retards d'une période (de facturation) peuvent concerner un retard de communication de flux de la part d'ENEDIS nécessaires pour enclencher la facturation.

Les retards de 2 périodes (de facturation) peuvent concerner l'attente de flux ENEDIS ou une réclamation sur un flux détectés comme erronés.

L'onglet « aucun retard » sur QlikView concerne les sites nouvellement entrés, n'ayant pas encore fait l'objet d'une facturation.

Ces chiffres reflètent de bonnes performances en termes de facturation. Nous nous engageons au quotidien pour améliorer ces dernières et la communication de nos résultats à nos clients.

3.6.2. Contrôle et vérification : des mots clés qui orientent nos actions

Le service Facturation Flux s'emploie à contrôler vos factures, notamment les flux de relèves envoyés par le GRD. Ce travail de contrôle est établi en amont et aval de la facturation, comme présenté ci-dessous.

En amont de l'émission de la facture : un contrôle de premier niveau permet de mettre en évidence les erreurs potentielles portant sur la relève du GRD, par exemple :

- Vérifier le nombre de sites du client au regard du nombre de sites relevés pour éviter les oublis de sites
- Identifier les consommations (nulles, négatives, excessives).
- Analyser les flux ENEDIS afin d'entreprendre des actions auprès du GRD si nécessaire.

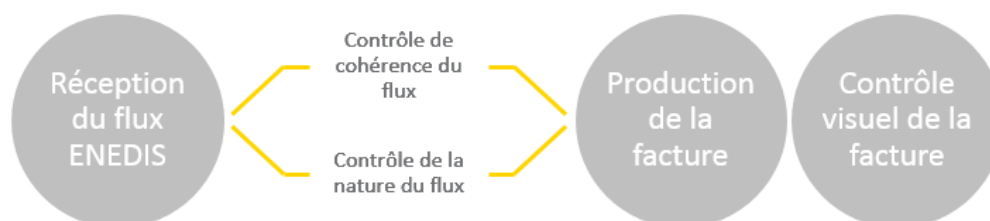
En aval, après création du visuel de facture : il consiste à vérifier la cohérence des données entre le système de facturation (SAP) et le report de ces données sur le PDF de la facture.

Le Direct Energie :

Nous sommes 356 salariés, réunis sur un seul et même site, nous bénéficions d'une structure souple et moderne qui facilite les échanges et le relationnel entre nos collaborateurs. Cela permet de pouvoir gérer et résoudre avec le plus d'efficacité et réactivité les anomalies potentielles de nos clients. Nous avons automatisé un maximum de process pour rendre nos actions plus fiables et plus rapides et repérer les problèmes plus rapidement.

Nos systèmes d'informations ont été conçus récemment et sont donc en total adéquation avec les nouvelles évolutions du marché. Toutes ces composantes permettent donc à votre Chargé de Compte de vous assurer un haut niveau de service.

Processus de contrôle de la facturation Grand Compte :



3.6.3. En cas de problème : nos chargés de comptes sont présents à vos côtés

En cas d'incohérence concernant les données du GRD, une réclamation auprès de celui-ci peut être lancée. Le Chargé de Comptes et/ou l'équipe en charge des relations opérationnelles avec les GRD, remontent les réclamations à ENEDIS, selon un processus en trois étapes :

- Le Chargé de Comptes échange avec l'opérateur ENEDIS régional via SGE (Système de Gestion des Echanges) ou par téléphone ;

- Lorsque ce premier niveau ne permet pas la résolution du problème, l'équipe en charge des relations opérationnelles avec les gestionnaires de réseaux remonte le problème auprès du responsable fournisseur régional ;
- Enfin, en cas de non-résolution, l'équipe réglementaire en charge des relations opérationnelles avec les gestionnaires de réseaux intervient auprès de l'équipe nationale d'ENEDIS.

Dans le cas d'une erreur avérée du fait de Direct Energie sur la facture, un rattrapage sera effectué sur la facturation suivante et fera, l'objet soit d'un document à part soit d'un avoir sur la prochaine facture.

3.6.4. Modalités de traitement des réclamations de facture

Pour un meilleur suivi des demandes de nos membres qui sont liées à la facturation, nous avons mis en place une plateforme de suivi des demandes de réclamations appelés JIRA.

Cette plateforme permet au service facturation et au service client grands comptes un suivi optimum de l'ensemble des réclamations durant toute la durée du marché. Dès l'émission d'une réclamation de la part d'un membre du groupement de commandes, et si le chargé de comptes n'est pas en capacité de fournir une réponse dans les délais impartis, ce dernier va générer un ticket JIRA. Il en informera le membre avec les numéros de demandes de type : Factu GC/Business/FAC -37.

Ces numéros de demandes pourront être réutilisés par le membre pour un suivi optimal des traitements. Une fois la demande traitée par notre service, le chargé de comptes est informé.

Illustrations :

Informations

Type:	 Traitement de données	Etat:	FERMÉ
Priorité:	 Majeur	Résolution:	Traité
Étiquettes:	Aucune		
Périmètre:	Grand Compte		
Segment:	C5		
BP Enseigne:	0102884162		

4. Optimisation des coûts d'accès au réseau de distribution

4.1. Descriptif du TURPE et conditions d'optimisation

4.1.1. Les ressources affectées à la phase d'optimisation

L'équipe Pricing Middle Office est en charge des optimisations tarifaires et travaille conjointement avec le Chargé de Développement, et l'équipe Mise en Œuvre des Contrats. Nous avons développé à cet effet, un outil d'optimisation performant pour les sites profilés/télérelevés qui prend en comptes les différentes réalités pratiques (changement de compteur nécessaire et son coût, puissance trop faible...) afin de proposer les meilleures pistes d'optimisation aux Membres.

Ce service est sans surcoût et interviendra tous les ans pour l'ensemble des Membres du groupement de commandes de FTA mis à jour. Ainsi la FTA sera bloquée pour un an et aucune modification ne sera réalisable avant une année.

4.1.2. Explication de la structure tarifaire du TURPE

A compter du 1^{er} août 2017, le TURPE 5 s'appliquera pour une durée d'environ 4 ans pour l'ensemble de vos sites en BT et HTA. Selon la délibération de la CRE, le TURPE augmentera en moyenne de 2.71% au 1^{er} août et évoluera ensuite, en moyenne, selon l'inflation au 1^{er} août de chaque année.

Ce nouveau TURPE a pour objectif d'apporter de la visibilité et de la transparence aux clients et pour ENEDIS de répondre aux enjeux de la transition énergétique en élaborant des structures tarifaires qui reflètent au mieux les coûts générés par les consommateurs français.

A cet effet, quelques nouveautés apparaissent pour les sites > **36 kVA**.

BT > 36 KVA : La présente délibération prévoit une option tarifaire à 4 plages temporelles, avec la fusion des « heures pleines hiver » et « pointe », dans un souci de simplification. Cette option tarifaire sera déclinée en deux versions : courte et longue utilisation. Dans ces deux versions, les quatre plages temporelles se distinguent à la fois par les coefficients liés à la puissance et ceux liés à l'énergie.

HTA : Le TURPE 4 compte trois options tarifaires, une option concave, sans différenciation temporelle, une option à cinq plages temporelles et une option à huit plages temporelles.

L'option concave est supprimée ce qui donnera à l'ensemble des utilisateurs raccordés en HTA un signal-prix à différenciation temporelle, reflétant plus finement les coûts de réseau. L'option à huit plages temporelles est également supprimée pour des questions de simplification, car peu souscrite actuellement (moins de 5% des utilisateurs raccordés en HTA).

Seule l'option à cinq plages temporelles sera gardée avec une pointe fixe comprenant une version courte et longue et une option avec point mobile également décomposée en version courte et longue. La notion de pointe mobile correspond à la période de pointe dite « PP1 » (soit 10h par jour pendant maximum 15 jours) du mécanisme de capacité, un élément supplémentaire qui contribuera à renforcer le signal tarifaire à la pointe, selon la CRE.

Il faut savoir également que la CRE prévoit l'application de règles d'équivalence GRD pour les utilisateurs qui n'auraient pas effectué de changement en prenant en compte les nouvelles dispositions du TURPE 5.

A défaut de choix explicite, les utilisateurs sont réputés avoir effectué les choix de formules tarifaires suivants :

- **Pour les sites BT>36 kVA :**

Tableau 37 : Equivalence par défaut entre les options tarifaires TURPE 4 et TURPE 5 en BT > 36 kVA

Formule tarifaire TURPE 4	Formule tarifaire TURPE 5
Tarif à 5 plages temporelles longue utilisation	Tarif à 4 plages temporelles longue utilisation
Tarif à 4 plages temporelles moyenne utilisation	Tarifs à 4 plages temporelles courte utilisation

- **Pour les sites en HTA :**

Tableau 35 : Equivalence par défaut entre les options tarifaires TURPE 4 et TURPE 5 en HTA

Formule tarifaire TURPE 4	Formule tarifaire TURPE 5
Tarif concave	Tarif à 5 plages temporelles à pointe fixe longue utilisation
Tarif à 8 plages temporelles	Tarifs à 5 plages temporelles à pointe fixe courte utilisation

Point important : Direct Energie réalisera une optimisation si le Coordonnateur le souhaite dans les quatre mois qui suivent la bascule sur base du TURPE 5. Ce délai permettra ainsi de bien différencier la campagne de collecte des informations pour la bascule et celle de l'optimisation tarifaire.

Ce service est sans surcoût et interviendra tous les ans pour l'ensemble des Membres du Groupement de Commandes, leur permettant ainsi de payer le TURPE le plus bas en fonction des usages de consommation.

Dans le cadre du passage en TURPE 5, ENEDIS propose :

- Une FTA optimisée pour tous les sites HTA ;
- Une FTA liée à une table de correspondance pour les BT> 36 kVA (les LU restent en LU et les MU passent CU).

Si le fournisseur choisit une autre FTA que celle préconisée par ENEDIS, le site verra sa date de dernier changement de FTA mis à jour. Ainsi la FTA sera bloquée pour un an au 1^{er} août et aucune modification ne sera réalisable avant une année.

4.1.3. Méthodologies de réalisation

Concrètement, notre optimisation repose sur l'étude des caractéristiques de consommation de vos sites (Puissance, Option Tarifaire et Formule Tarifaire d'Acheminement) sur une année, permettant ainsi d'ajuster les options TURPE aux usages des Membres.

L'optimisation tarifaire joue sur 2 leviers :

- **La Puissance Souscrite :** Cette analyse est réalisée à partir des écarts entre les puissances souscrites et les puissances atteintes par cadran pour trouver la bonne puissance souscrite.
- **La Formule Tarifaire d'Acheminement :** Cette analyse est basée sur la consommation annuelle et permet de choisir une formule tarifaire d'acheminement la moins chère. Les formules tarifaires

impactent la répartition €/MWh et €/kVA de la composante de soutirage, il conviendra de trouver l'option la moins chère.

Dans le cadre de l'optimisation, nous considérons uniquement les 4 principales composantes présentées ci-dessous ainsi que les taxes et contributions.



En ce qui concerne les composantes du TURPE, notre analyse repose sur la minimisation conjointe du coût de la composante de soutirage et du coût des dépassements de puissance souscrite. Les deux optimisations ne peuvent se faire indépendamment. Il convient donc d'opérer sur ces deux paramètres de manière simultanée afin de trouver le couple optimal « FTA & PS ».

Notre outil permet de combiner ces deux paramètres dans l'analyse de vos optimisations.

A cette analyse s'ajoute également l'étude de la CTA et des frais ENEDIS inhérents à l'optimisation, afin d'avoir une réflexion du coût global de l'optimisation tarifaire. En effet, la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) se calcule en fonction du TURPE, elle est de 27.04% de la part fixe du tarif d'acheminement. L'ajout de la TVA à 20% accroît fortement l'écart de coûts entre les deux versions potentielles du TURPE. L'outil de calcul des optimisations mis en place par Direct Energie permet de cette façon d'étudier tous les paramètres influant sur les coûts d'acheminement finaux.

Enfin concernant les frais ENEDIS, Direct Energie propose d'estimer les coûts potentiels ENEDIS liés à une optimisation tarifaire. Toute optimisation de puissance souscrite nécessite des frais de prestations qui seront refacturés à l'euro-l'euro par Direct Energie. Cette prestation est présente dans le catalogue des prestations ENEDIS en tant que « prestation F170 ».

Illustrations

Voici un exemple de cas où nous avons pu tirer un gain supérieur à 300€/an (déduction faite des coûts ENEDIS). Notre analyse se base sur le TURPE 5 qui sera appliqué au 1^{er} Aout 2017.

Données techniques du GRD

OPTION TARIFAIRE D'ACHEMI- NEMENT TURPE 4	OPTION TARIFAIRE D'ACHEMINEM- ENT TURPE 5	PS HPH	PS HCH	PS HPE	PS HCE	Consomma- tion totale (kWh/an)	Conso Pointe	Conso HPH	Conso HCH	Conso HPE	Conso HCE
BTSUPMU	CU	42	42	42	42	20148	0	5876	2384	8196	3692
BTSUPMU	CU	60	60	60	60	36289	0	9026	3043	19461	4759
BTSUPLU	LU	72	72	72	72	174380	8414	52728	27048	60429	25761
BTSUPLU	LU	42	42	42	42	37871	1931	11123	3768	16038	5011
BTSUPMU	CU	60	60	60	60	107016	4958	39218	12777	36527	13536
BTSUPMU	CU	84	84	84	84	34813	0	13499	4531	12428	4355

OPTION TARIFAIRE D'ACHEMI- NEMENT TURPE 4	PS POINTE MAX ATTEINTE (kVA)	PS HPH MAX ATTEINTE (kVA)	PS HCH MAX ATTEINTE (kVA)	PS HPE MAX ATTEINTE (kVA)	PS HCE MAX ATTEINTE (kVA)
BTSUPMU	0	17	8	18	14
BTSUPMU	0	24	15	25	12
BTSUPLU	54	55	51	51	49
BTSUPLU	14	15	9	14	8
BTSUPMU	52	59	37	50	38
BTSUPMU	0	28	16	22	11

Nous constatons à première vue que les PDL sont sous dimensionnés en fonction des puissances souscrites. En effet l'ensemble des sites n'ont réalisé aucun dépassement.

A partir de ces données, nous pouvons calculer le coût annuel de votre version actuelle TURPE 5 qui comprend le TURPE, les taxes, les contributions et la TVA.

Composante de Gestion	Composante de Comptage	Puissance réduite	Composante Fixe de Soutirage	Composante Variable de Soutirage	CTA	TLCFE	CSPE	TVA	COUT ANNUEL ACHÈMINEMENT + CTA, TLCFE, TICFE ET TVA INCLUSES (€/an)
€/an/site	€/an/site	kVA	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an
100	415	42	420	573	253	63	453	455	2732
100	415	60	599	1002	302	114	817	670	4017
100	415	72	1320	4906	497	546	3924	2341	14049
100	415	42	770	1042	348	119	852	729	4374
100	415	60	599	3451	302	335	2408	1522	9131
100	415	84	839	1103	367	109	783	743	4459

Ces informations nous permettent d'entamer les optimisations, à commencer par les puissances souscrites. En confrontant les puissances souscrites aux puissances atteintes max nous arrivons à ces propositions.

Puissance HPH	Puissance HCH	Puissance HPE	Puissance HCE
kVA	kVA	kVA	kVA
28	28	28	28
15	15	15	15
55	55	55	55
24	24	25	25
17	17	18	18
59	59	59	59

Il suffit ensuite de confronter les différentes versions du TURPE afin de dégager le plus d'économies possibles. Comme énoncé plus haut, les sites en BT ne comprennent plus de Pointe en version CU ou LU.

Analyse CU :

Puissance réduite	CG + CC + CS	CTA	TLCFE	CSPE	TURPE CU hors TVA	TVA	TURPE CU avec TVA
kVA	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an
28	1897	215	109	783	3005	601	3606
15	1810	180	119	852	2960	592	3552
55	6411	288	546	3924	11169	2234	13403
24	1760	205	114	817	2895	579	3474
17	1261	186	63	453	1964	393	2357
59	4555	299	335	2408	7597	1519	9116

Analyse LU :

Puissance réduite	CG + CC + CS	CTA	TLCFE	CSPE	TURPE CU hors TVA	TVA	TURPE LU avec TVA
kVA	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an
28	2030	278	109	783	3201	640	3841
15	1832	214	119	852	3016	603	3619
55	6429	412	546	3924	11311	2262	13574
24	1877	261	114	817	3068	614	3682
17	1367	226	63	453	2110	422	2532
59	4728	432	335	2408	7903	1581	9484

On constate que pour l'ensemble des sites il est plus intéressant de les basculer en CU.

L'optimisation finale est donc la suivante :

Version optimale	OPTION TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT OPTIMISEE	PS HPH (kVA) OPTIMISEE	PS HCH (kVA) OPTIMISEE	PS HPE (kVA) OPTIMISEE	PS HCE (kVA) OPTIMISEE	CTA	TLCFE	CSPE	TURPE hors TVA	TVA	COUT ANNUEL OPTIMISEE ACHEMINEMENT + CTA, TLCFE, TICFE ET TVA INCLUSES (€/an)
		kVA	kVA	kVA	kVA	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an	€/an
CU sans dépassement	CU	28	28	28	28	215	109	783	3005	601	3606
CU sans dépassement	CU	15	15	15	15	180	119	852	2980	592	3552
CU sans dépassement	CU	55	55	55	55	288	546	3924	11189	2234	13403
CU sans dépassement	CU	24	24	25	25	205	114	817	2895	579	3474
CU sans dépassement	CU	17	17	18	18	186	63	453	1964	393	2357
actuelle	CU	60	60	60	60	302	335	2408	7609	1522	9131

Comme énoncé précédemment, le gain total prend en compte les coûts ENEDIS qui sont estimés à 30.13€ ou 60.26€. Conclusion, seuls 4 sites sur les 6 présentés seront proposés au groupement de commandes.

Economie TURPE	Economie CTA	Economie TLCFE	Economie TVA	Economie Totale	COUTS ENEDIS MAX ESTIMES (€ TTC*)	GAINS (€/an) (déduction faite des couts ENEDIS)
€/an	€/an	€/an	€/an	€/an	€	€/an
559	151	0	142	853	30	823
517	168	0	137	822	60	762
330	209	0	108	646	60	586
356	96	0	90	543	30	513
246	67	0	63	375	30	345
0	0	0	0	0	0	0

Important :

L'étude comparative entre les puissances souscrites et les puissances atteintes, permet de comparer deux situations :

- La situation pré-étude, sans changement de puissance ;
- La situation à puissances atteintes permettant d'annuler tous les dépassements.

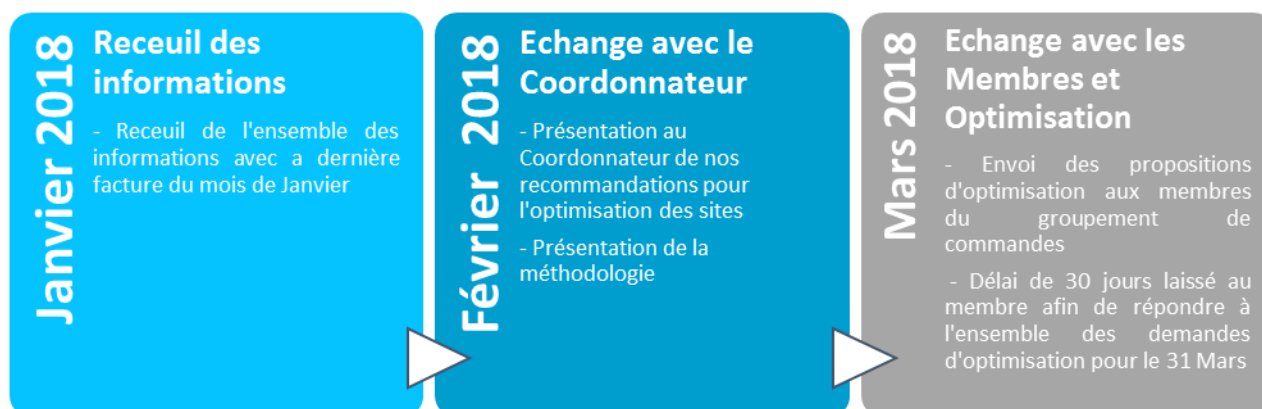
Les données mises à disposition par ENEDIS ne permettent pas de réaliser une optimisation qui laisserait de faibles dépassements au profit d'un TURPE fixe moins élevé.

4.2. Organisation de la campagne d'optimisation après bascule

4.2.1. Proposition d'échéancier pour la campagne d'optimisation

Conformément à l'article 4.4 du CCTP, la phase d'optimisation des coûts d'accès au réseau de distribution pour chaque point de livraison sera réalisée dans un délai de 6 mois suivant la bascule.

Voici le planning proposé par Direct Energie pour la mise en place de cette campagne d'optimisation pour les lots 2 et 3 :



4.2.2. Les modalités d'échanges

L'optimisation tarifaire est un travail collaboratif entre les membres, Direct Energie et ENEDIS résumé en 5 étapes :

- Direct Energie fera un état des consommations annuelles auprès d'ENEDIS
- Nous étudions conjointement les opportunités de gain pour chacun de vos sites. Une règle définie conjointement en amont avec le Coordonnateur est mise en place pour le choix des sites à optimiser (gain suffisant comprenant aussi les coûts d'intervention d'ENEDIS)
- Direct Energie prendra ensuite contact avec les Membres concernés pour les informer de l'optimisation envisagée et laissera 30 jours au Membre pour se positionner sur la proposition. Si la proposition est validée, Direct Energie entamera les démarches. Dans le cas contraire, aucune optimisation ne sera demandée à ENEDIS.
- En cas d'accord des Membres, Direct Energie réalise les changements de puissance et de FTA sur les PRM impactés selon le planning convenu ;
- Dès sa réception des flux techniques d'ENEDIS, Direct Energie modifiera la facturation de chacun des sites optimisés.

Une fois la validation de la méthodologie appliquée, Direct Energie transmettra à chacun des membres concernés, un fichier Excel comprenant les propositions d'optimisations de ses sites.

Le Membre devra ensuite se prononcer sur les optimisations proposées sous un délai de 30 jours, il pourra si besoin contacter le Chargé de Développement afin d'obtenir des explications complémentaires.

Sans retour de la part du membre, les optimisations ne seront pas réalisées.

La transmission se fera sous format Excel et le retour client sera attendu dans le corps de ce fichier.

Exemple du fichier attendu en retour client :

N°PRM	PROPOSITION OPTIMISATION						ACCORD CLIENT SUR OPTIMISATION	COMMENTAIRE CLIENT	NOM	PRENOM	TELEPHONE	MAIL
	OPTION TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT	PS POINTE (kVA)	PS HPH (kVA)	PS HCH (kVA)	PS HPE (kVA)	PS HCE (kVA)						
50073770934751	LU optimisée	78	84	84	84	84	OUI		Binctin	Anne Gaëlle	06 27 61 13 90	anne-gaëlle.Binctin@effia.fr
30000750788700	LU optimisée	72	72	72	72	72	OUI		Binctin	Anne Gaëlle	06 27 61 13 90	anne-gaëlle.Binctin@effia.fr
50025614997565	MU optimisée		48	48	48	48	OUI		Vang	David	06 25 84 16 92	david.vang@effia.fr
50002026040689	LU optimisée	84	84	84	84	84	OUI		Vang	David	06 25 84 16 92	david.vang@effia.fr
30001961415951	MU optimisée		144	144	144	144	OUI		Dupont	David	06 19 98 65 71	david.dupont@effia.fr

L'opération d'optimisation sera réalisée annuellement, tout en respectant la période d'engagement de la FTA et de la Puissance souscrite imposée par ENEDIS. Le renouvellement de l'étude sera présenté à l'occasion de la réunion bilan avec le coordonnateur.

Le bilan de l'optimisation sera transmis au Coordinateur à l'issue de sa réalisation.

Un exemple concret qui illustre nos actions :

« Au 1^{er} janvier 2016, Direct Energie est devenu le fournisseur d'électricité des 160 communes adhérentes au groupement de commandes lancé par le SEY 78. Après une analyse conjointe des contrats de nos adhérents et sur sa proposition, Direct Energie nous a présenté une étude d'optimisation visant à réduire de manière significative la facture d'électricité des communes. Grâce à un ajustement des puissances souscrites et/ou des options tarifaires, les communes ont pu réaliser des économies supplémentaires très substantielles.

Lors de la campagne d'optimisation, le Chargé de comptes a su apporter son expertise technique et sa pédagogie en matière de rationalisation financière. Nous avons apprécié la réactivité et la disponibilité des équipes Direct Energie ».

Denis KARM

Directeur du Syndicat d'Energie des Yvelines (SEY 78)

4.3. Traitement des cas particuliers

Un cas particulier constaté lors de nos optimisations porte sur le transformateur de courant. En effet, il est arrivé que la question du transformateur de courant se pose lorsque nous proposons une baisse conséquente de la puissance souscrite ou inversement sur les sites en HTA.

Prenons pour exemple le cas suivant :

CARACTERISTIQUES SITES					
SEGMENT	Conso Pointe en kWh	Conso HPH en kWh	Conso HCH en kWh	Conso HPE en kWh	Conso HCE en kWh
C2	45249	274126	152015	689071	270359

SITUATION INITIALE													
OPTION TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT	PS POINTE (kW)	PS HPH (kW)	PS HCH (kW)	PS HPE (kW)	PS HCE (kW)	PS SEUIL HAUT MAX ATTEINTE (kW)	PS SEUIL BAS MAX ATTEINTE (kW)	PS POINTE MAX ATTEINTE (kW)	PS HPH MAX ATTEINTE (kW)	PS HCH MAX ATTEINTE (kW)	PS HPE MAX ATTEINTE (kW)	PS HCE MAX ATTEINTE (kW)	COUT ANNUEL ACHEMINEMENT + CTA, TLCFE, TICFE ET TVA INCLUSES (€/an)
HTA5	2500	2500	2500	2500	2500	0	0	286	358	229	531	296	102024

Ce site a des puissances souscrites bien supérieures à ses puissances maximum atteintes, c'est la raison pour laquelle, nous lui avons proposé de les revoir à la baisse comme ci-dessous.

SITUATION OPTIMISEE								
OPTION TARIFAIRE D'ACHEMINEMENT OPTIMISEE	PS POINTE (kW) OPTIMISEE	PS HPH (kW) OPTIMISEE	PS HCH (kW) OPTIMISEE	PS HPE (kW) OPTIMISEE	PS HCE (kW) OPTIMISEE	COUT ANNUEL OPTIMISEE ACHEMINEMENT NT + CTA, TLCFE, TICFE ET TVA INCLUSES (€/an)	COUITS ERDF MAX ESTIMES (€ TTC*)	GAINS (€/an) (déduction faite des couts ERDF)
HTA 5	286	358	358	531	531	72356	60	29608

Néanmoins, cette optimisation peut impliquer un changement de transformateur de courant si celle-ci ne respecte pas le tableau des valeurs de puissances souscrites compatibles avec les rapports de transformation C2.

Pour savoir si vous devez changer de transformateur, il faut au préalable réunir les informations suivantes :

Tension Livraison Principal	Position transfo courant	Couplage transfo courant	Changement TC nécessaire	Classe Précision Transfo Courant
20 kV	Primaire	100/5	Oui	0_2S

Grâce à ces données, nous pouvons nous référer au tableau adéquat des valeurs de puissances souscrites. Pour notre site, il faut se rapporter au tableau suivant :

Livraison en HTA avec comptage en HTA et Un = 20 000 V			
Rapport de transformation	Valeur de la puissance souscrite en kW		
	Minimale		Maximale
	TC classe 0,2S	TC classe 0,5	
<u>600/5</u>	<u>3866</u>	<u>7732</u>	<u>19329</u>
<u>400/5</u>	<u>2577</u>	<u>5154</u>	<u>12886</u>
<u>300/5</u>	<u>1933</u>	<u>3866</u>	<u>9665</u>
250/5	1611	3222	8054
<u>200/5</u>	<u>1289</u>	<u>2577</u>	<u>6443</u>
<u>150/5</u>	<u>966</u>	<u>1933</u>	<u>4832</u>
125/5	805	1611	4027
<u>100/5</u>	<u>644</u>	<u>1289</u>	<u>3222</u>
<u>75/5</u>	<u>483</u>	<u>966</u>	<u>2416</u>
60/5	387	773	1933
<u>50/5</u>	<u>322</u>	<u>644</u>	<u>1611</u>
40/5 (a)	258	515	1289
<u>30/5 (a)</u>	<u>193</u>	<u>387</u>	<u>966</u>
25/5 (a)	161	322	805
<u>20/5 (a)</u>	<u>129</u>	<u>258</u>	<u>644</u>
15/5 (a)	97	193	483
<u>10/5 (a)</u>	<u>64</u>	<u>129</u>	<u>322</u>
7,5/5 (a)	48	97	242
<u>5/5 (a)</u>	<u>32</u>	<u>64</u>	<u>161</u>
(a) : se reporter aux précisions ci-dessous concernant la disponibilité des matériels			

Notre site a une tension de livraison principale de 20 kV, c'est la raison pour laquelle nous nous référons au tableau Un=20 000V.

Le couplage transfo courant est de 100/5 ce qui implique que la puissance souscrite doit être comprise entre 644 KW (et non à 1289 KW puisque la classe de précision est de 0.25) et 3222 KW.

Dans l'optimisation que nous proposons, la baisse des puissances souscrites était comprise entre 286 KW et 531 KW, ce qui signifie que le changement de transformateur de courant est nécessaire étant donné que nous sommes en dehors de la fourchette (644 KW à 3222 KW).

Le coût est supporté par ENEDIS puisque la position du transformateur de courant est primaire, s'il avait été secondaire, ce coût aurait été imputé au client. Ce cas particulier est un point auquel Direct Energie est attentif lors des optimisations. Pour toute autre particularité, nous n'hésiterons pas à nous rapprocher du Coordonnateur.

Point important : Enfin, nous sommes également en capacité de savoir si le compteur est relié au réseau Primaire ou secondaire ce qui a un impact sur le devis ENEDIS. L'analyse d'optimisation de Direct Energie vous permettra d'avoir une vision d'ensemble sur les campagnes d'optimisations.

Dans le cas où l'optimisation engendrerait des interventions spécifiques du GRD sur devis, Direct Energie le mentionnera dans le rapport d'optimisation et en fera la demande pour le compte du membre.

Direct Energie identifiera les PDL ayant subi un changement de Formule Tarifaire d'Acheminement et de Puissance Souscrite récemment et prévoira pour ces derniers une salve d'optimisation ultérieure afin de respecter les engagements de choix de FTA et puissance souscrite d'un an auprès du GRD.

5. Gestion de l'Energie

5.1. Transmission des données au format numérique

En plus de l'Espace Client, Direct Energie a mis en place un système d'échange de données informatisées appelé Direct View afin de faciliter la gestion et le suivi de votre marché. Ce fichier au format .XLS ou .CSV au choix est parfaitement compatible avec tous les progiciels. Cette facture électronique est la solution qui simplifie toutes vos saisies comptables.

Le fichier Direct View est transmis gratuitement par voie électronique et automatiquement en suivant le rythme de la facturation, soit un envoi mensuel, bimestriel ou semestriel pour les C5 ou mensuel pour les C4-C3-C2. Le Direct View reprend l'intégralité des PDL afin de permettre au Membre d'avoir une vision détaillée (une ligne par PDL).

Il peut être également chargé via l'Espace Client

Il sera transmis au Membre ainsi qu'au coordonnateur du groupement à chaque facturation. Le Direct View à destination du coordonnateur reprendra tous les PDL d'un lot en identifiant bien chaque Membre et ce au sein d'un seul et même fichier Excel. Il aura donc la même structure que celui de chaque Membre mais sera plus volumineux. Les modalités d'envoi seront les mêmes et il est également téléchargeable via l'espace client.

S'adapter à vous !

Le Direct View compte 4 types de données:

- La partie Données Générales permettant d'identifier rapidement la structure du compte ;
- La partie Comptabilité qui donne une répartition entre les différents postes du montant de chaque facture ;
- La partie Consommation fournit les données de consommation selon l'option tarifaire sur la période concernée ;
- La partie Relève informe chaque Bénéficiaire des dernières relèves réelles, ou estimées, et facturées des sites.

Le fichier Direct View présente les avantages suivants :

- Généré et envoyé à chaque émission de facture ;
- Un format électronique (CSV ou XLS au choix du client) qui permet une intégration rapide dans vos outils de gestion ;
- Panorama de vos données de consommation et de facturation de tous les sites ;
- Le reflet électronique des factures, ce qui permet le retraitement des données sans saisie manuelle ;
- Fourni sur simple demande et gratuitement ;
- Les données de ce fichier sont récoltées automatiquement dans le logiciel de facturation SAP. Ceci confère aux données une fiabilité optimale. Aucun logiciel intermédiaire ne vient modifier ce fichier avant envoi au client ;
- Configurable en fonction du souhait du client sur simple demande ;

- Envoyé par email à l'adresse désignée par le client.

En pièces-jointes des Exemples de Direct View

Les courbes de charges seront envoyées en complément sous format CSV et téléchargeables sur l'espace client en mode graphe ou points 10 minutes.

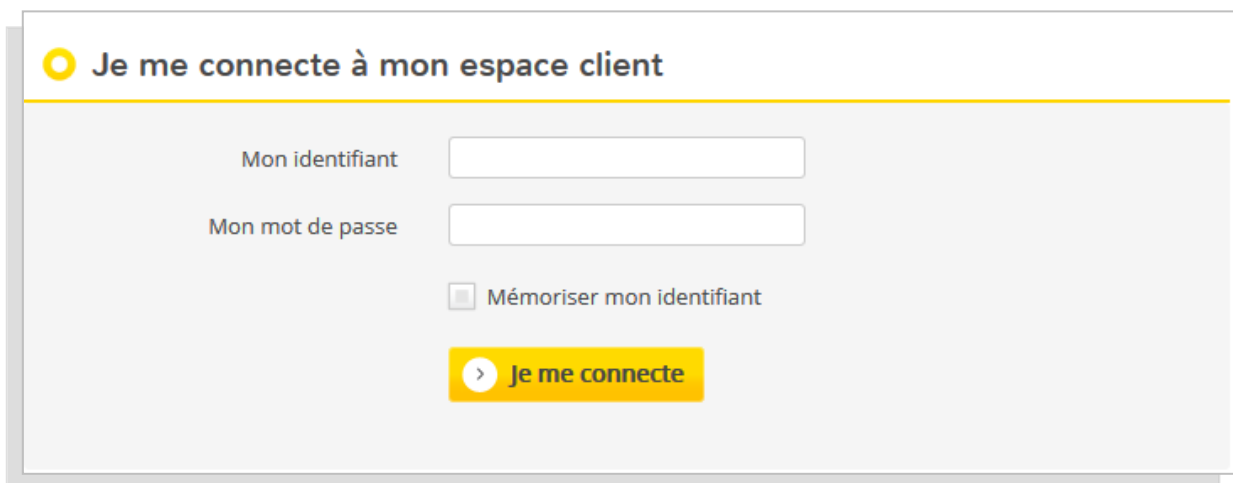
5.2. Espace Client

5.2.1. Les accès

Direct Energie offre, via son espace client en ligne, la possibilité aux Membres du groupement de commandes de télécharger leurs données de facturation et de consommation à tout moment.

Afin de faciliter la relation entre le USED A, les Membres et Direct Energie, l'Espace Client est accessible via l'adresse :

<http://collectivites.direct-energie.com/espace-client/>



Dès l'activation dans notre système de facturation SAP, l'Espace Client privé est automatiquement créé pour le groupement de commandes. Le Chargé de comptes peut ensuite communiquer aux interlocuteurs de chaque Membre ses identifiants de connexion. Ces informations sont comprises dans le Welcome Pack.

L'Espace Client est organisé autour de trois thématiques :

- La facturation ;
- Les consommations ;
- Les demandes techniques ;
- Les informations relatives au contrat.

Un accès Groupe permet au USED A de consulter les données de chacun des membres et d'accéder aux outils de suivi des Membres décrit ci-après au niveau du groupement.

Il permet au Groupement de Commande, au niveau groupement ainsi qu'à chacun des Membres, de consulter :

- Les informations contractuelles ;
- Les informations de facturation ;
- La synthèse de consommation (tableau et graphique et exportable en CSV ou Excel) ;

- Les factures avec la possibilité de les télécharger en format pdf ;
- L'ensemble des sites rattachés en créant des filtres ;
- Les informations détaillées pour chaque site : informations de contact du site, données techniques (puissances souscrites, options tarifaire, segments, etc...).

Pour chaque site, le Membre peut :

- Consulter les coordonnées du PDL ;
- Consulter les informations contractuelles ;
- Consulter les données de facturation par site ;
- Consulter un récapitulatif des factures et des consommations ;
- Consulter l'historique des relèves sous forme de graphique ;

Avec l'espace client Direct Energie vous aurez la possibilité :

- De suivre les sites qui seront ajoutés en cours de marché ;
- De télécharger l'ensemble des données présentes dans l'Espace Client en format Excel afin de vous permettre d'alimenter votre logiciel de gestion de facturation ou énergétique ;
- Tout au long de la navigation sur l'Espace Client, sont prodigués des conseils pratiques au client : tutoriel explicatif de la facture, informations réglementaires, description d'autres services et possibilité d'y souscrire en ligne ;
- D'accéder au site 6 mois après la fin du marché avec Direct Energie.

De plus, Direct Energie a pour politique de conserver les données durant une durée de 5 ans à partir de la date de production de la facture. A cet effet au terme du marché, le USED A et ses Membres pourront demander l'accès à leurs données de consommations aux Chargés de comptes dans les 3 ans qui suivent la fin du marché.

L'Espace client sera disponible à l'ensemble des Membres durant une période de 6 mois après la fin du marché. L'ensemble des données vous seront accessibles et téléchargeables.

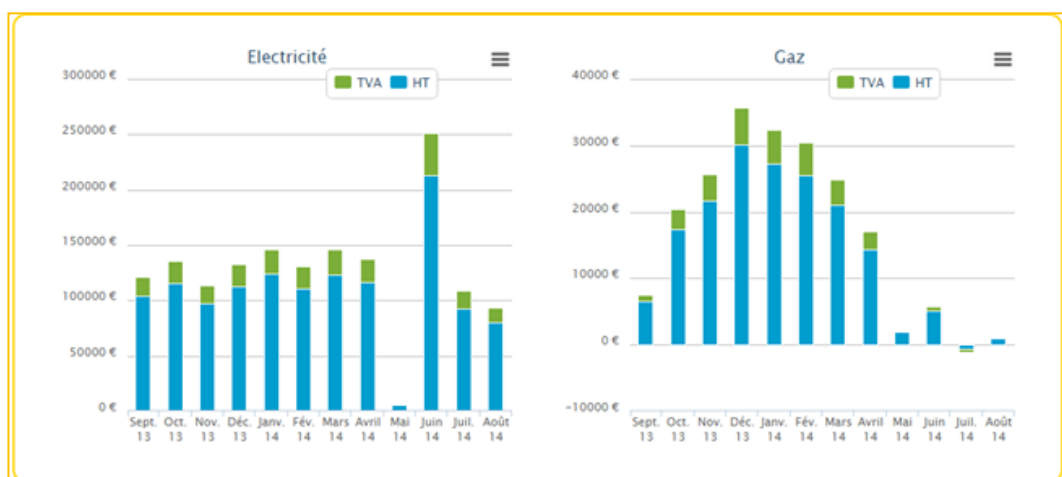
Une documentation détaillée de l'espace client est disponible en pièce jointe de ce mémoire technique.

5.2.2. Les données de facturation : centralisées et disponibles en permanence

Grâce à un histogramme récapitulatif, retrouvez toutes les informations sur vos données de facturation, par énergie et par poste de dépense. Vous pouvez également trier les données sur les périodes souhaitées et les télécharger grâce à l'outil Direct View.

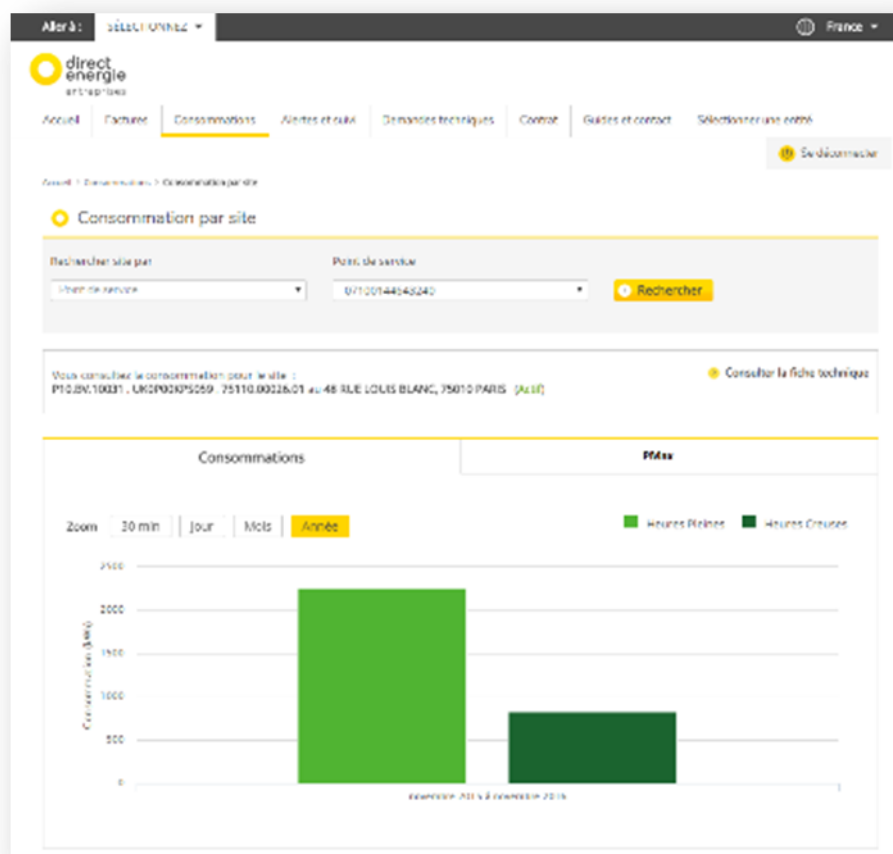
5.2.3. L'analyse de vos consommations : un réel outil de gestion

L'espace client Direct Energie vous permet d'accéder facilement à l'ensemble de vos informations de consommation, pour l'ensemble de votre parc ou site et pour les périodes de votre choix. Vous pouvez suivre les dépassements de vos sites (C1/C2/C3/C4) afin d'optimiser leur consommation. Avec cet outil vous pouvez également avoir une vue synthétique de l'ensemble des relèves de vos sites.



5.2.4. L'analyse de vos consommations : un réel outil de gestion

Direct Energie a développé un affichage spécifique pour les compteurs Linky, permettant de reprendre les courbes de charges des sites dotés de ce type de comptage. Ainsi, sont affichées la courbe de charge (30min), les données jours et mensuelles pour la consommation et également l'affichage des Puissances max atteintes par jour semaine et mois.



5.2.5. L'espace client Eveler

Le premier espace client décrit ci-dessus convient uniquement aux sites profilés. Pour les sites télérelevés (ou télé relevables – C4/C3), Direct Energie met à votre disposition l'espace client EVELER présenté ci-dessous.

Cet espace permet d'accéder aux informations suivantes :

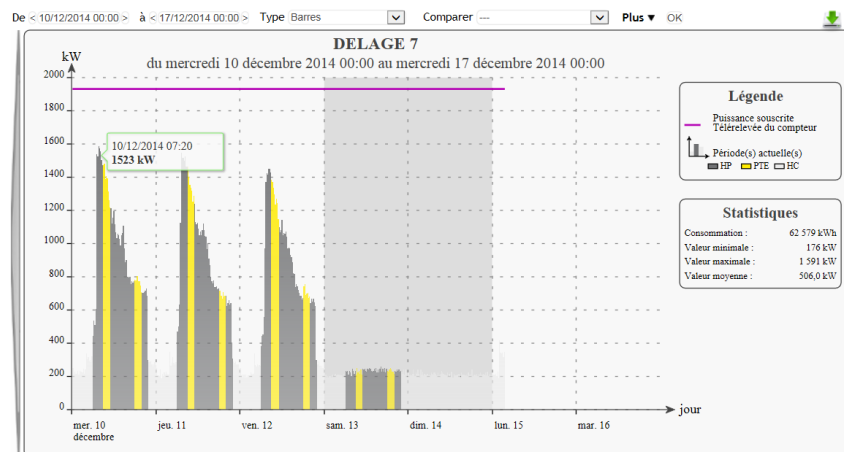
- Les données techniques d'un site ;
- L'historique des puissances souscrites et atteintes ;

- Les dépassements de puissance souscrite ;
- Les données de consommation i.e. ses courbes de charge ;
- La visualisation et le téléchargement d'index.

Les données qui sont télérelevées par cet espace sont les suivantes :

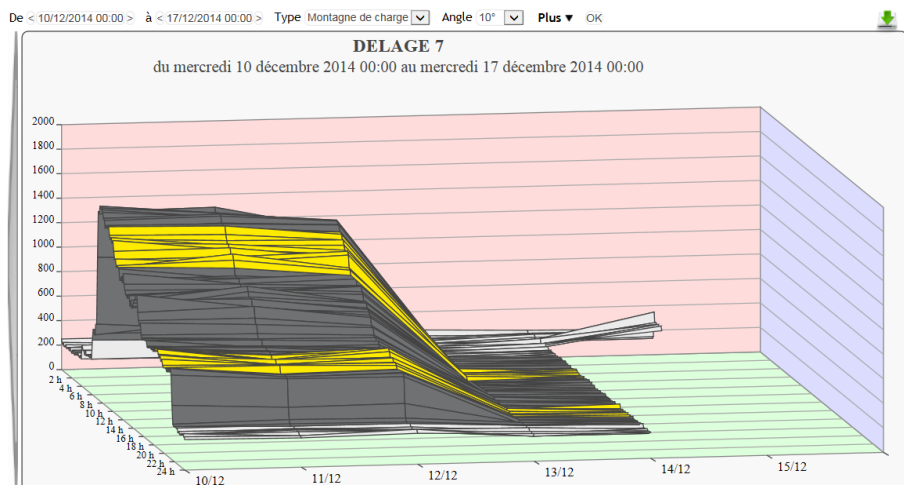
- Index : ensemble des index de facturations (index d'énergie active et réactive) mais aussi les valeurs des puissances souscrites et des puissances maximales atteintes.
 - *Courbe d'énergie active* permet de télélever les données de la courbe de charge d'énergie active aussi appelée « Points 10 minutes ».
 - *Courbe d'Energie Réactive* permet de télélever les données de la courbe de charge d'énergie réactive possible uniquement sur les compteurs PME-PMI.
- Index du mois précédent : Cela reprend les données des index, mais concernant les valeurs du mois précédent qui sont généralement les valeurs horodatées à 2h00 du matin, le 1er jour du mois.

Visualisation de la courbe de charge



- Les samedis et les dimanches correspondent aux zones « blanches » de votre graphique ;
- Différents dégradés de gris sont associés aux différentes périodes tarifaires de votre tarif ;
- La puissance souscrite contractuelle (ligne violette ci-dessus) est le niveau de puissance souscrite dans votre tarif, qu'il est préférable de ne pas dépasser. D'ailleurs, si votre courbe de charge dépasse la puissance souscrite, les puissances supérieures sont colorées en rouge ;
- Les coupures peuvent parfois survenir. Dans ce cas, à la date de la coupure, la barre est entièrement colorée en jaune ;
- La légende, en haut à droite de votre graphique, récapitule les codes d'affichage de tous les éléments.
- Les statistiques, en bas à droite de votre graphique, calculent pour vous les chiffres clés. Notez que ces statistiques sont calculées sur les données que vous visualisez, et notamment sur la période d'affichage sélectionnée par les champs « Début » et « Fin ».

Un **zoom** permet en 2 clics de sélectionner une période précise.



La « montagne de charge », image ci-dessus, est une vue en 3D de votre courbe de charge. Elle permet de mettre en relief les variations de votre consommation ou production en fonction des jours et de l'heure de la journée.

Les paramètres d'affichage de votre graphique sont configurables dans le bandeau de sélection suivant, situé au-dessus de votre graphique : Les champs « Début » et « Fin » déterminent la période d'affichage de votre graphique.

Le champ « Type » détermine le type d'affichage :

- Barres : les valeurs sont dessinées en barres d'histogrammes ;
- Lignes : les valeurs sont dessinées en lignes ;
- Calendrier : les valeurs sont dessinées dans une vue spéciale, un format de type calendrier mensuel ;
- Montagne de charge : vue en 3D de votre courbe de charge ;
- Monotone : les valeurs sont dessinées en barres d'histogrammes et classées d'après la fonction monotone décroissante ;
- Addition (agrégation uniquement) : par défaut, les points de vos compteurs sont additionnés et dessinés en barres d'histogrammes ;
- Comparaison (agrégation uniquement) : les points de chaque compteur sont dessinés en ligne.

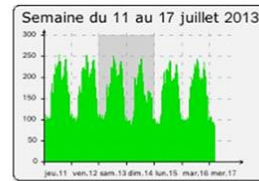
D'autres modes d'affichage par période temporelle sont accessibles tels que ci-dessous :



Graphique journalier

Permet de visualiser votre courbe de charge de la journée précédente, de 00h00 à 23h59.

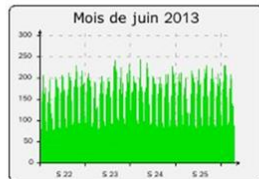
Cliquer dessus pour visualiser le graphique de la journée précédente.



Graphique hebdomadaire

Permet de visualiser votre courbe de charge d'une semaine, de 00h00 il y a 8 jours à hier 23h59.

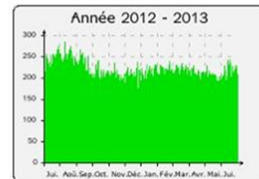
Cliquer dessus pour visualiser le graphique de la semaine précédente.



Graphique mensuel

Permet de visualiser votre courbe de charge du mois dernier.

Cliquer dessus pour visualiser le graphique du mois précédent.



Graphique annuel

Permet de visualiser votre courbe de charge sur une année.

Cliquer dessus pour visualiser le graphique de l'année.

● Propriétés des compteurs

Propriétés du compteur Grande surface

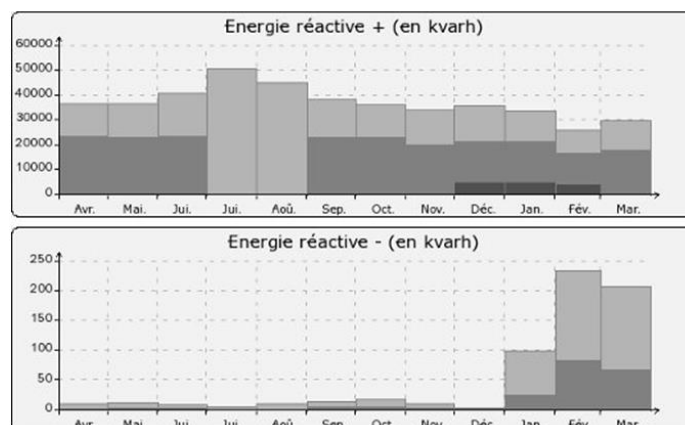
Description (278)	Grande surface
Identifiant (ADS)	
Réf. client	
Adresse (rue)	
Adresse (CP/ville)	
Type compteur	PME-PMI (L19C1, ACE6000, C3500)
Interface compteur	RTC (Réseau Téléphonique Commuté)
N° tél./voie aiguilleur	0123456789 0
Code esclave	BABABCBDBDBEBE
Plage d'appel	de 04h à 23h 25m à 55m
Données à télérelever	
<input checked="" type="checkbox"/> INDEX	<input checked="" type="checkbox"/> uniquement au début du mois
<input checked="" type="checkbox"/> INDEX MOIS PRECEDENT	<input checked="" type="checkbox"/> uniquement au début du mois
<input checked="" type="checkbox"/> Courbe d'Energie Active	<input checked="" type="checkbox"/> Courbe d'Energie Réactive
<input checked="" type="checkbox"/> L'ordonnanceur déclenche une télérelève :	
dès que les données les plus récentes datent de plus de 3 jour(s)	
chaque : <input checked="" type="checkbox"/> lundi <input type="checkbox"/> mardi <input checked="" type="checkbox"/> mercredi <input type="checkbox"/> jeudi <input type="checkbox"/> vendredi <input type="checkbox"/> samedi <input type="checkbox"/> dimanche <input type="checkbox"/> 1er du mois	
Enregistrer	

Les propriétés permettent de configurer les coordonnées d'accès à vos compteurs et la manière dont les données seront collectées.

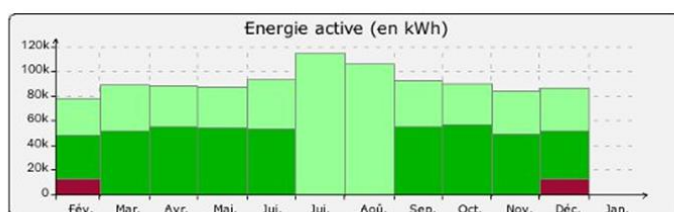
Elles sont affichées lorsque vous cliquez sur l'onglet « Propriétés » de la partie principale, une fois votre compteur sélectionné dans l'explorateur (ci-dessous, un exemple de configuration d'un compteur PME-PMI).

● Courbe de puissance réactive

Les index de puissance réactive sont disponibles sous forme de tableaux ou de graphiques.



● Index d'énergie active



Graphique d'index d'énergie active

Permet de visualiser votre consommation d'énergie active.

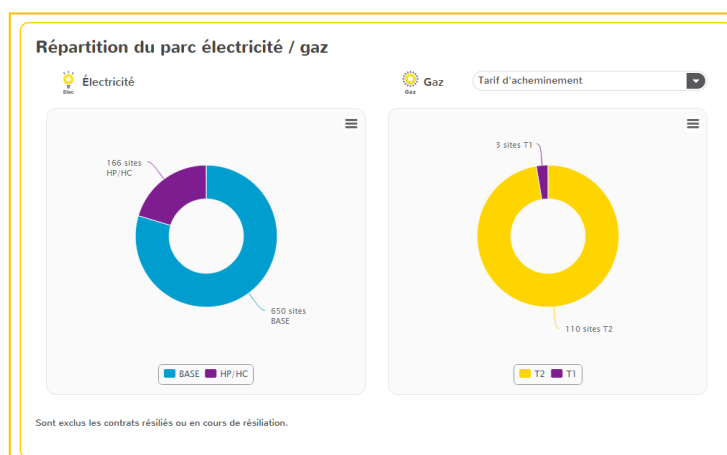
Cliquer sur une des barres du graphique pour visualiser le mois correspondant.

Pour en savoir plus sur EVELER : <http://www.eveler.fr/>

Ces espaces client feront l'objet d'une présentation lors de la réunion d'information, dans le mois suivant la notification du marché subséquent.

5.2.6. Une manière facile d'accéder à toutes les informations de votre parc

Consultez les données contractuelles détaillées pour chacun de vos sites (coordonnées, segment, puissances souscrites par cadran, type de compteur, etc...) ou accédez à une synthèse de votre parc chez Direct Energie, par énergie et par segment.



5.2.7. Pour les C5 un système d'alerte de consommation nulle et d'absence à la relève répétée

Direct Energie propose deux types d'alertes dans son Espace Client à destination des sites bâtiments et éclairage public (hors site au forfait).

Ces outils vont permettre aux adhérents du groupement de commandes du XX une maîtrise parfaite de la gestion de leur parc et par conséquent de leur facture énergétique. Ces alertes donnent une totale indépendance aux adhérents.

Alerte sur les consommations nulles

L'alerte se déclenchera dès la réception d'une relève réelle GRD cyclique ou spéciale (hors modification contractuelle ou technique).

Aller à : SÉLECTIONNEZ

France

direct
énergie
collectivités

AccueilFacturesConsommationsAlertes et suiviDemandes techniquesContratContactSe déconnecter

Accueil > Alertes et suivi > Consommation nulle

Nous avons correctement enregistré votre confirmation de consommation nulle pour le site 22316642474472

Consommation nulle

Retrouvez à tout moment les **informations de consommation nulle de vos sites** dans cette rubrique. Les **données sont actualisées chaque mois** et le tableau récapitulatif vous permet de pouvoir suivre l'évolution de vos consommations nulles.

Résumé de vos sites au 01 juillet 2016

Consommation nulle		1 site
Détails des sites concernés	Electricité	0 site
	Gaz	1 site
En attente de décision	Electricité	0 site
	Gaz	0 site

Le membre du groupement de commandes aura la possibilité sur l'Espace Client de faire une demande de vérification auprès d'ENEDIS afin d'établir l'origine de cette consommation nulle. Voir illustration ci-dessous :

Confirmation de consommation nulle

Cliquez sur le lien ci-dessous pour confirmer la consommation nulle pour le site :

Point de service : 22316642474472
Nom du site : 240
Adresse : RUE PIERRE LOTI, 91330 YERRES

NB. Vous aurez toujours la possibilité de demander une vérification de compteur si toutefois les données de consommations ne sont plus conformes.

Je confirme que ce site ne consomme pas

Exporter

Retrouvez en détail toutes les informations de vos sites faisant l'objet d'une consommation nulle.

Alerte l'absence de relève

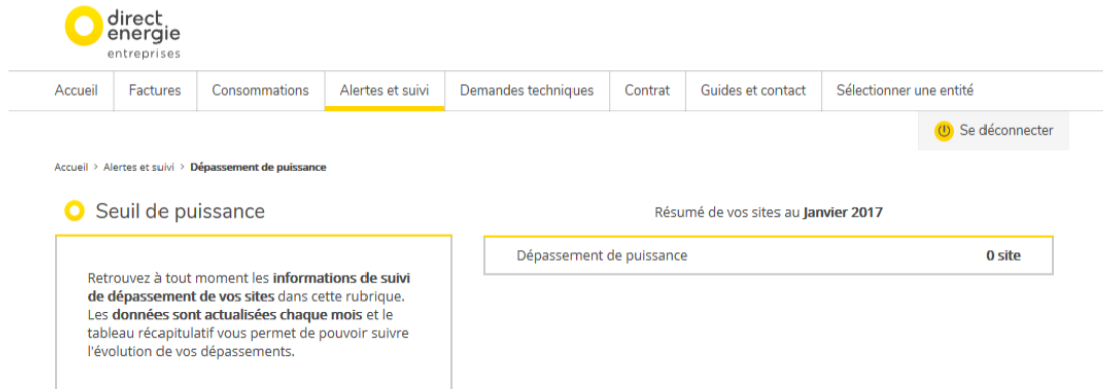
Cette alerte se déclenche à réception d'une deuxième absence à la relève existante et située à plus de 5 mois de la relève actuelle, sans relève réelle GRD dans cette période.

Lorsque deux relèves réelles n'ont pas été opérées le membre du groupement de commandes est alerté sur les sites impactés et nous l'invitons à réaliser les actions suivantes :

- Faire une auto-relève
- Demande une relève spéciale du GRD (frais de prestation présent sur le catalogue du GRD).

5.2.8. Alertes dépassements de puissance souscrite

Les membres auront également la possibilité de paramétrer des alertes au dépassement des puissances souscrites (selon la puissance choisie, celle-ci pouvant être différente de la puissance souscrite, et ce afin d'optimiser les sites au plus fin). Le travail de paramétrage de ces alertes fera l'objet d'une communication spécifique à l'occasion de la campagne d'optimisation afin de suivre les sites sensibles.



5.2.9. Modalités de mise à disposition de l'historique des factures pour les Membres

Cet espace est destiné à l'ensemble des Membres, leur permettant ainsi d'avoir directement accès aux sites qu'ils détiennent dans leur périmètre.

Cet accueil contient les informations suivantes :

- Les informations du marché en cours ;
- La référence client au sein de Direct Energie ;
- Le nom du Membre ;
- Le Contact facturation du Membre ;
- L'historique de facturation du Membre ;
- Les coordonnées de votre Chargé de comptes ;
- Les coordonnées de votre Chargé de Développement Commercial ;
- Les événements ou sera présent Direct Energie ;
- Les informations sur les services offerts par Direct Energie pour le marché.

5.2.10. Les demandes techniques

Direct Energie a développé un nouveau portail dédié aux demandes techniques directement accessible via l'Espace Client de chaque Membre. Ce portail permet de faciliter la gestion des demandes techniques et d'assurer un suivi systématisé des demandes des Membres. Il permet un meilleur suivi des demandes des Membres mais ne se substitue pas au Chargé de comptes. Les Membres ont la possibilité de contacter leur Chargé de comptes en cas de problèmes lors de la saisie des demandes en ligne.

Il permet la saisie de toutes les demandes techniques directement via le portail ce qui permet de raccourcir les délais (emails) de prise en comptes des demandes techniques et de rendre accessible à chaque Membre, en un seul clic l'état d'avancement de la demande.

Les Membres pourront effectuer au cours du marché des modifications de périmètre.

La saisie des demandes techniques se distingue en deux types :

- demande sur un point de livraison déjà présent dans le périmètre Direct Energie ;
- demande d'ajout ou de création d'un nouveau point de livraison.

Un lien vers le catalogue des prestations ENEDIS est disponible sur la page d'accueil des demandes techniques afin de permettre aux Membres de prendre connaissance des coûts d'intervention qui leur seront refacturés.

Les prestations ENEDIS sont facturées conformément au catalogue des prestations ENEDIS. Nous facturons en totale transparence les prestations du GRD et ce sans surcoût, en respect avec les tarifs du catalogue des prestations ENEDIS en vigueur à la date de la demande d'intervention. Ce catalogue est téléchargeable sur internet à l'adresse suivante:

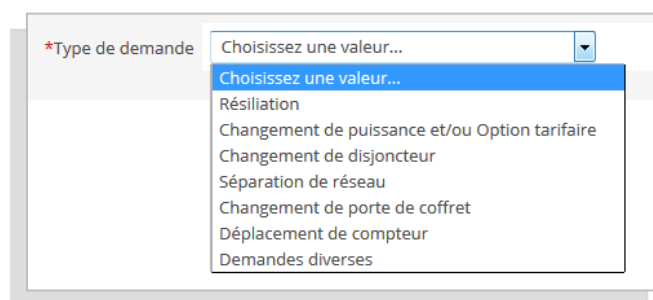
http://www.enedis.fr/medias/Catalogue_prestation/ENEDIS-NOI-CF_16E.pdf

Un guide détaillé de l'utilisation du portail des demandes techniques sera transmis aux Membres lors de l'envoi de leurs identifiants de connexion.

Le portail des demandes techniques entre en application à partir du 17 mai 2016. Vous avez donc la possibilité de tester dès à présent les fonctionnalités du portail. Attention, toutes les fonctions décrites ci-dessous ne seront pas effectives immédiatement, mais seront valide au 1^{er} janvier 2017 dans le cadre du nouveau marché.

Les demandes sur parc existant

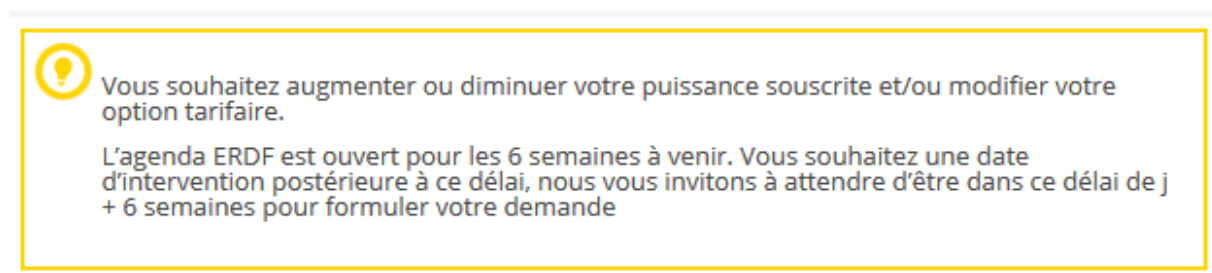
Afin de réaliser sa demande technique, le Membre sélectionne le point de livraison concerné en utilisant le numéro de PDL ou l'une des références du site (désignation, code interne ou autre référence). Le Membre a alors accès à toutes les informations techniques du site et à plusieurs types de demandes via le menu déroulant suivant :



The image shows a web form with a label '*Type de demande'. Next to it is a dropdown menu. The menu is open, showing a list of options. The first option is 'Choisissez une valeur...' (highlighted in blue). Below it are several other options: 'Résiliation', 'Changement de puissance et/ou Option tarifaire', 'Changement de disjoncteur', 'Séparation de réseau', 'Changement de porte de coffret', 'Déplacement de compteur', and 'Demandes diverses'.

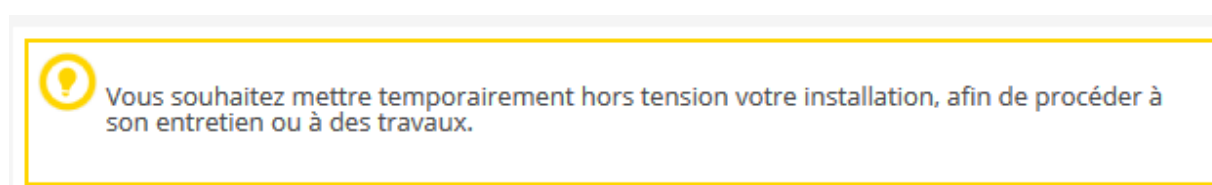
En fonction du type de demande sélectionné des encarts d'informations apparaissent pour renseigner le Membre sur les modalités de demandes.

Par exemple dans le cadre d'une demande de modification de puissance ou de formule tarifaire :



The image shows a yellow-bordered box with a lightbulb icon. The text inside reads: 'Vous souhaitez augmenter ou diminuer votre puissance souscrite et/ou modifier votre option tarifaire.' followed by 'L'agenda ERDF est ouvert pour les 6 semaines à venir. Vous souhaitez une date d'intervention postérieure à ce délai, nous vous invitons à attendre d'être dans ce délai de + 6 semaines pour formuler votre demande'.

Ou encore en cas de demande de séparation de réseau :



The image shows a yellow-bordered box with a lightbulb icon. The text inside reads: 'Vous souhaitez mettre temporairement hors tension votre installation, afin de procéder à son entretien ou à des travaux.'

Une fois le type de demande sélectionné, le Membre a accès un formulaire comprenant deux onglets lui permettant de transmettre les informations sur :

- Le contact technique du Membre (information transmise à ENEDIS) ;
- Les caractéristiques techniques souhaités (par exemple : nouvelle puissance souscrite, etc.).

Le Membre a la possibilité de joindre cinq fichiers maximum à sa demande technique, sous les formats suivants : .bmp, .doc, .docx, .jpeg, .jpg, .pdf, .txt, .xls, .xlsx.

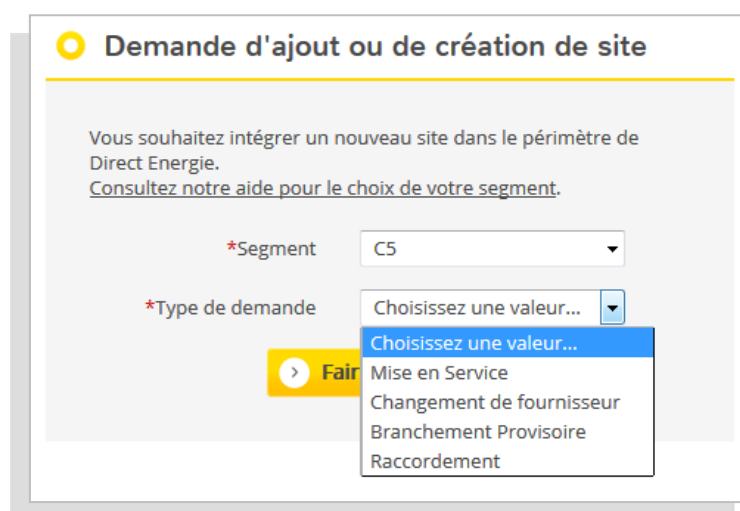
Après saisie et validation de sa demande technique, le Membre recevra un email de confirmation avec en pièce-jointe un récapitulatif de sa demande.

Un exemple de récapitulatif est disponible en Annexe 2 de ce mémoire technique.

La demande technique est enfin réceptionnée par l'équipe support technique qui se charge de sa saisie auprès d'ENEDIS. Le Chargé de comptes reçoit lui aussi une copie de la demande à titre informatif. En cas de prise de rendez-vous avec ENEDIS, le Chargé de comptes communique au Membre les informations nécessaires par email ou téléphone.

Les demandes d'ajout ou de création de site

Dans le cas de l'ajout ou de la création d'un nouveau point de livraison, un onglet spécifique est dédié. Cet onglet permet au Membre de choisir le type son type demande parmi : une mise en service, un changement de fournisseur, un branchement provisoire ou une demande de raccordement.



En fonction du type de demande sélectionné un encart d'informations apparait, permettant au Membre de mieux appréhender sa demande.

Par exemple, dans le cadre d'une mise en service :



Vous souhaitez mettre en service (ou ajouter à votre contrat) un point de livraison dont vous n'êtes pas encore titulaire.

L'agenda ErDF est ouvert pour les 6 semaines à venir. Si vous souhaitez une date d'intervention au-delà de ce délai, nous vous invitons à formuler votre demande ultérieurement.

Ou dans le cadre d'une demande de branchement provisoire :



Vous souhaitez alimenter temporairement une installation électrique privée pour un chantier, une manifestation culturelle ou sportive... La durée maximale de ce branchement provisoire est fixée à un an. La prolongation est soumise à validation d'ErDF et du fournisseur.

L'agenda ErDF est ouvert pour les 6 semaines à venir. Si vous souhaitez une date d'intervention au-delà de ce délai, nous vous invitons à formuler votre demande ultérieurement.

Une fois le type de demande sélectionné, le Membre a accès un formulaire comprenant cinq onglets lui permettant de transmettre les informations sur :

- Le site a rattaché au contrat : libellé de facture souhaité, choix énergie renouvelable, etc. ;
- Les références souhaitées du site : désignation, code interne et autre référence ;
- Le contact technique du Membre : information transmise à ENEDIS pour la prise de rendez-vous ;
- Le lieu de consommation du site : adresse, numéro de PDL si connu, ou matricule compteur ;
- Les caractéristiques techniques souhaitées : type de branchement, puissance souscrite, option tarifaire, etc.

Le Membre a la possibilité de joindre cinq fichiers maximum à sa demande technique, sous les formats suivants : .bmp, .doc, .docx, .jpeg, .jpg, .pdf, .txt, .xls, .xlsx. Il peut de plus ajouter un commentaire pour transmettre toute information supplémentaire.

La demande technique est enfin réceptionnée par l'équipe support technique qui se charge de sa saisie auprès d'ENEDIS. Le Chargé de comptes reçoit lui aussi une copie de la demande à titre informatif. En cas de prise de rendez-vous avec ENEDIS, le Chargé de comptes communique au Membre les informations nécessaires par email ou téléphone.

Suivi des demandes techniques des Membres

Les Membres ont la possibilité de suivre l'ensemble de leurs demandes sur l'espace client. Un onglet récapitulatif des demandes effectuées est disponible dans le but d'assurer un suivi.

La mise en place du portail des demandes technique permet à Direct Energie d'assurer un meilleur suivi des demandes techniques et de systématiser ce processus. Il est à présent possible de réaliser un export des différentes demandes, aussi bien à la maille du Membre qu'à l'échelle du groupement de commandes.

Direct Energie sera en mesure de communiquer au coordinateur des statistiques plus précises sur le nombre ou la nature des demandes des Membres. Ces informations seront utilisées dans la cadre du bilan annuel.

Actualisation du périmètre

Le Coordinateur et les Membres du groupement ont la possibilité de demander à tous moment une extraction de leur périmètre via l'Espace Client.

Le Coordinateur a la possibilité de demander le fichier périmètre de l'ensemble du groupement, un mois avant la fin de chaque marché subséquent.

Ce fichier comporte des informations regroupées en quatre parties :

- données générales, permettant d'identifier rapidement la structure du compte client ;
- informations site permettant de connaître les principales caractéristiques des sites et leur évolution ;
- index permettant de suivre la relève des sites ;
- contacts regroupant toutes les coordonnées du Membre.

Le fichier périmètre se présente sous la forme d'un fichier Excel, dont un exemple est disponible en pièce-jointe de ce mémoire technique.

5.3. Transmission des données de facturation et des bilans semestriels au coordonnateur

Direct Energie s'engage à participer au minimum deux fois par an à une réunion dans les locaux du USED A à sa convenance.

Ce rendez-vous permet d'analyser en profondeur les actions réalisées, de voir ce qui a fonctionné de manière optimale et ce qui a éventuellement posé problème. Le but étant de prendre des mesures pour corriger les éventuelles sources d'insatisfaction et de répondre le mieux possibles à vos attentes. Concrètement, cet échange permet de :

- exposer au Coordinateur un bilan des consommations et des coûts ;
- signaler les PDL présentant des anomalies de consommations ;
- discuter des demandes de gestion courante et de leurs difficultés d'exécution ;
- effectuer la révision des niveaux de consommations en vue d'une optimisation ;
- valider la mise à jour de la liste des sites concernés par le marché via le fichier périmètre.

Cette réunion sera également l'occasion d'évoquer les sujets tels que l'environnement, les nouvelles technologies ainsi que les informations relatives aux évolutions réglementaires en lien avec le marché.

5.3.1. Le feuillet de gestion

Direct Energie fera parvenir au coordonnateur un feuillet de gestion récapitulatif semestriel au format .XLS, pour chaque période de fourniture d'une durée égale à 6 mois. Il sera la base de la réunion bilan.

Le délai de mise à disposition est de 15 jours avant la réunion semestrielle sollicitée par le coordonnateur.

Le Feuillet de gestion est un panorama des données de consommation et de facturation des PDL. Il est fourni automatiquement et gratuitement au format électronique. Il permet également d'obtenir un détail par site sur une période déterminée.

Ainsi, le Feuillet de gestion annuel contient les informations suivantes :

- Les Informations Sites qui permettent de connaître les caractéristiques des PDL ;
- Les Consommations, avec l'énergie totale facturée et les dernières relèves réelles ;
- La partie Comptabilité donne la répartition du montant sur les différents postes de dépense.

Ce Feuillet détaille également la répartition des différentes taxes.

En complément des éléments relatifs aux consommations et à leur facturation, le feuillet de gestion propose un état des PDL facturés, résiliés, mis en service durant la période concernée, et pour chaque site :

- Les codes internes ;
- La classe de consommation ;
- La date de la dernière relève réelle et index correspondant.

Cet outil compile uniquement les données les plus essentielles à l'analyse du marché. En effet, ce Feuillet de gestion sera l'outil sur lequel le Chargé de Développement se basera pour animer la réunion annuelle de bilan, notamment au regard des optimisations de puissances et/ou d'options tarifaires.

Un exemple de Feuillet de gestion est transmis en pièce jointe de ce présent mémoire technique.

5.4. Bilans annuels auprès des membres

Sur demande du Membre, Direct Energie transmettra par email dans un délai de 15 jours le même format de feuillet de gestion annuel. Il peut être édité annuellement à une autre date si le Membre en a la nécessité pour la clôture de ses comptes.

5.5. Mise à jour du périmètre

A la demande du membre du groupement de commandes le Chargé de Comptes dédié pourra envoyer un fichier périmètre à date et ceci à tout moment de l'année.

La demande devra être réalisée par mail à destination du chargé de comptes avec l'utilisation de l'adresse mail suivante : USEDA@direct-energie.com et son adresse mail direct. Cette demande étant considérée comme classique par Direct Energie, le délai de réponse est de 48 heures.

Il est important de noter que les informations sur le périmètre du parc du membre sont disponibles sur son Espace Client dans l'onglet Contrat.

Le fichier Périmètre c'est la cartographie de votre parc à instant donné. Ses avantages sont les suivants :

- Fourni gratuitement sur simple demande ;
- Un format électronique qui permet une intégration rapide dans vos outils de gestion ;
- L'information sur vos index de bascule et le suivi de la dernière relève réelle des sites C5

Il contient les données suivantes :

Données générales :

- **Groupe** : Numéro de Groupe (Numéro du Membre)
- **Nom du Groupe** : Raison sociale du groupe (Nom du Syndicat)
- **Partenaire** : Numéro du partenaire (Numéro du membre)
- **Nom Partenaire** : Raison Sociale du partenaire (Nom du membre)
- **Nom Partenaire 2** : Nom de l'enseigne commerciale du partenaire (si différente de la raison sociale)
- **Compte Contrat Collectif** : Numéro du regroupement de facturation de vos sites (rattaché au bordereau)
- **Compte de Contrat** : Numéro de compte de contrat (rattaché à la facture jointe)
- **Libellé facture** : Nom de la facture ou du bordereau (pour distinguer vos différents regroupements le cas échéant)
- **Périodicité** : Périodicité de facturation : pour les C5 : **Mensuel, Bimestriel ou Semestriel. Pour les C4/C3 : Mensuel**

Information site : Permettant de connaître les principales caractéristiques de vos sites et leur évolution.

- **Contrat site** : Numéro de contrat de distribution propre au site
- **Type énergie** : E pour électricité
- **Statut** :
 - *Ste actif* : 45
 - *Site en cours de modification contractuelle ou de résiliation* : 50 ou 55
 - *Site résilié et facture de clôture émise* : 60
- **Date entrée** : Date de bascule entrée dans le périmètre de Direct Energie du site sur un autre compte de contrat collectif
- **Date sortie** : Date de résiliation/sortie du périmètre de Direct Energie du site sur un autre compte de contrat collectif
- **PDL** : Référence du point de livraison du site (numéro de RAE)
- **Champs personnalisable** : Code interne, Désignation du site, autre référence
- **Données techniques du site** : Matricule, adresse ENEDIS du site
- **Données acheminement** : Puissance Souscrite (en kVA et par cadran horosaisonnier du TURPE), Segment (C5, C4, C3), Type de tarif pour les C5 (EP ou Bâtiment)
- **Numéro de téléphone de dépannage**
- **Indexe de bascule**
- **Index réel**
- **Date dernière relève**

Informations du membre : L'ensemble des informations définies dans le cadre de la bascule par le membre.

- **Contact facturation du membre** : Numéro de téléphone, adresse mail ;
- **Type de facture souhaité** ;
- **Contact technique du membre** : Numéro de téléphone, adresse mail

Pour plus d'informations, merci de vous référer au fichier Excel présent en pièce jointe de ce mémoire technique :

[Exemple_Fichier_Perimetre](#)

5.5.1. Fichier périmètre à disposition du Coordonnateur

Direct Energie transmet au coordonnateur toute information concernant l'évolution du périmètre du marché. Cela consiste notamment à l'envoi d'un fichier périmètre au format tableur exploitable :

- Validé à la date d'exécution des prestations de fourniture du lot (notamment au 1^{er} Janvier 2018) ;
- Mis à jour et remis au plus tard le 31 Janvier de l'année suivant l'année de fourniture d'électricité, comprenant à minima les informations suivantes :
 - Nom du Membre ;
 - Nom du site ;
 - Adresse du site fournit par ENEDIS
 - Référence du Point de Livraison (RAE)
 - Date d'entrée dans le périmètre ;
 - Date de sortie du périmètre ;
 - Statut (Actif, résilié, en cours de résiliation) ;
 - Puissance souscrite ;
 - Tarif de distribution ;

Ce fichier sera envoyé par la Chargée de Comptes au Coordonnateur du groupement de commandes, dans un délai d'une semaine à compter de la date de la demande.

Le fichier périmètre pourra être demandé à tout moment par le Coordonnateur, il comprendra l'ensemble des informations présentes dans l'annexe 4.1. du CCTP. Ce fichier est à demander à la Chargée de Comptes qui vous le transmettra dans un délai de 48 heures.

Pour plus d'informations merci de vous référer au fichier Excel présent en pièce jointe sous le nom Exemple_Fichier_Perimetre.

6. La relation clientèle

Nous avons conscience que la relation clientèle est primordiale pour un groupement de commandes, c'est pourquoi Direct Energie vous propose un accompagnement dédié à chaque étape du marché. Le département Grands Comptes a été créé pour satisfaire les attentes des Collectivités.

6.1. Organisation et ressources

Direct Energie a repensé sa structure commerciale pour répondre à la segmentation du marché actuelle avec un pôle dédié aux Collectivités.

Ce département dispose également d'un service relation client propre aux Grands Comptes, capable de maîtriser un parc de plusieurs milliers de sites. Ce service s'emploie à vous apporter des solutions toujours plus adaptées et personnalisées, notamment grâce à sa souplesse et flexibilité.

Ces deux services, commercial et relation client, sont les garants d'une relation clientèle de qualité. Ils travaillent en étroite collaboration pour vous assurer que les intervenants internes nécessaires au bon déroulement au sein de Direct Energie, agissent à la bonne exécution du marché. Ces services interviennent sur des problématiques différentes mais néanmoins complémentaires, pour un résultat optimal.

Direct Energie met à disposition du groupement de commandes une structure nationale présentant l'avantage de centraliser toutes les demandes techniques. Cette structure nationale sait se montrer maniable au regard des spécificités clients, tout en gardant son côté compétitif grâce à de faibles coûts de gestion.

6.1.1. Un Chargé de Développement dédié à votre écoute

Le Chargé de Développement est en charge de la rédaction du mémoire technique et de la construction de l'offre de prix. Il est également le pilote de l'organisation du marché. Il le contact privilégié du USED.A.

- Tout au long du marché, le Chargé de Développement vous informera sur les points relatifs aux :
- Tarifs et leurs évolutions ;
- Eléments techniques et de facturation présents au cahier des charges ;
- Optimisations tarifaires ;
- Différentes actions à venir dans le cadre du marché.

Sabine Léger, votre Chargée de Développement est disponible et joignable aux coordonnées suivantes :

Sabine Léger
Chargée de Développement
Collectivités

Tél : 01 73 03 77 42
Port : 07 76 07 58 31
Email : sabine.leger@direct-energie.com

Le Chargé de Développement Collectivités est disponible de 9h à 19h les jours ouvrés. Les délais de prise en comptes des demandes est de 48 heures.

Afin de répondre aux Membres ou au Coordinateur en cas d'absence, un système de binôme complémentaire sera mis en place. En cas d'absence, Sabine Léger est relayée par Fabien BOUCHERON.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Fabien BOUCHERON
Responsable Développement
Collectivités

Tél : 01 73 28 10 31
Port : 06 27 72 02 24
Email : fabien.boucheron@direct-energie.com

6.1.2. Une équipe de Chargé de comptes dédiée au quotidien

Un Chargé de comptes est dédié au groupement de commandes pour assister les Membres dans la bonne exécution de son marché. Votre Chargée de comptes.

Votre Chargée de comptes est sous la responsabilité de Benjamin SALMERON qui est en charge de la communication avec le groupement :

Benjamin SALMERON
Responsable Service Clients
Collectivités

Tél : 01 73 03 75 26
Email : benjamin.salmeron@direct-energie.com

Notre service client couvre l'ensemble des prestations liées à la gestion quotidienne du contrat afin de permettre aux Membres, un suivi précis du périmètre confié et de son évolution ainsi qu'un gain de temps dans la gestion du marché, avec :

- Le changement de fournisseur ;
- Les évolutions périmètre (rattachement/détachement) ;
- Les demandes techniques auprès du GRD ;
- Les questions de facturation ;
- L'édition des feuillets de gestion ;
- Une lecture des données de consommations ;
- L'accompagnement dans la présentation et l'utilisation des outils de gestion et de reporting.

Les Chargés de comptes sont disponibles de 9h à 17h30 les jours ouvrés. Les délais de prise en comptes des demandes est de 48 heures.

6.1.3. Une adresse e-mail dédiée pour les membres

Nos Chargés de comptes sont habitués à la gestion des groupements de commandes pour avoir tous déjà travaillé sur ce type de marchés.

Afin de faciliter la communication et optimiser le suivi, une boîte e-mail générique pourra être mise à disposition des Membres du groupement de commandes :

E-mail : USEDA@direct-energie.com

Des boites mails dédiées ont déjà été mises en place pour plusieurs groupements de commandes tels que le SIPPEREC, le SEY 78, le SIEGE 27, le SDESM, etc.

La boîte e-mail générique est accessible par l'équipe en charge du dossier. Les Membres seront invités à communiquer avec le Chargé de comptes par téléphone, bien entendu, mais aussi par mail, via cette adresse. Celle-ci permet de regrouper l'ensemble des demandes des Membres et d'être sûr de ne pas omettre de demande écrite.

En cas d'absence du Chargés de compte dédié, un Chargé de comptes suppléant prend le relais. Chacun des Chargés de comptes est ainsi le back-up de l'autre.

En cas d'absence exceptionnelle des deux Chargés de comptes :

- Le suivi de la boîte email est assuré par un troisième Chargé de comptes et par Benjamin Salmeron afin de répondre à toute demande urgente ;
- Les appels téléphoniques des Chargés de comptes absents sont repris par un Chargé de comptes présent. A titre d'exemple il arrive même parfois que les Chargés de comptes entreprises fassent des demandes techniques auprès d'ENEDIS pour le compte de collectivités lorsque les Chargés de comptes collectivités ne sont pas disponibles.

La cellule chargée des échanges opérationnels avec ENEDIS pourra venir en soutien des équipes mais ne peut être réellement considéré comme faisant partie de l'équipe dédiée.

6.1.4. La gestion des réclamations

Les réclamations seront adressées au Chargé de comptes qui les traitera dans un délai de 48 heures. Les principales réclamations concernent la facturation ou les données du GRD.

En cas d'incohérence concernant les données du GRD, une réclamation auprès de celui-ci peut être lancée. Le Chargé de comptes remonte les réclamations à ENEDIS, selon un process en trois étapes :

- Le Chargé de comptes échange avec l'opérateur ENEDIS régional via SGE ou par téléphone ;
- Lorsque ce premier niveau ne permet pas la résolution du problème, l'équipe en charge des relations opérationnelles avec les gestionnaires de réseaux remonte le problème auprès du responsable fournisseur régional ;
- Enfin, en cas de non-résolution, l'équipe réglementaire en charge des relations réglementaires avec les gestionnaires de réseaux intervient auprès de l'équipe nationale d'ENEDIS.

En cas de réclamation concernant la facture, le Chargé de comptes prend en charge la demande du membre et sera le relai avec le service facturation.

6.1.5. Modalités de traitement des réclamations du GRD

Dans le cas où le membre souhaite réaliser une réclamation liée au GRD afin qu'il se justifie sur un point relatif au marché de type :

- Interruption inopinée de fourniture d'énergie
- Réclamation sur l'index
- Site non basculé

Le Chargé de Comptes fera alors une demande sur la plateforme d'échange avec ENEDIS. Un numéro d'affaire sera ensuite envoyé au membre du groupement de commandes avec la date de prise en compte de la demande.

Illustration :

« Bonjour,

Je vous confirme la prise en compte de votre demande de changement de fournisseur auprès d'Enedis, la bascule sera effective le 13/06/2016. Le numéro d'affaire SGE est le A02UTT0G. »

Le numéro d'affaire SGE devra être par la suite fourni au chargé de comptes afin de connaître l'état d'avancement de la prise en compte de l'action au sein d'ENEDIS.

6.1.6. Modalité de transmission des modifications tarifaires

Pour chaque modification des prix due à une évolution réglementaire, Direct Energie par mail aux membres du groupement une note explicative.

Cette note reprendra les éléments officiels publiés par la CRE et expliquera clairement les impacts associés sur la facture des membres.

6.2. Relation avec le coordonnateur

La Chargée de Développement sera le contact privilégié du USED A pour le suivi du marché. Elle pourra compléter à tout moment les informations transmises au coordonnateur via l'espace client :

- Périmètre du groupement
- Facturation du groupement
- Bilan annuel ou à la date souhaitée par le coordonnateur
- Campagne d'optimisation
- Evolution réglementaire
- Bilan des demandes techniques en cours et effectuées sur le parc du groupement
- Alertes aux absences à la consommation ou consommation nulle sur le parc C5
- Alertes aux dépassements de puissances souscrites pour les C4-C3-C2

La Chargée de Développement animera une fois par an la réunion de bilan annuel dans les locaux du coordonnateur, présentée en partie 5.3.

6.2.1. La Newsletter Direct Energie Grands Comptes

Dès l'attribution du marché, Direct Energie inscrira les interlocuteurs du USED A dans sa Newsletter destinée à l'ensemble de ses clients Grands Comptes.

Par ce moyen de communication les Membres auront la possibilité d'être tenus informés des points suivants :

- Une analyse des tendances du marché du gaz suite aux décisions politiques et économiques au niveau international ;
- Une analyse des tendances du marché de l'électricité suite aux décisions politiques et économiques au niveau international ;
- Une analyse des évolutions règlementaires liées au marché de l'électricité (Mécanisme de Capacité, projet de loi relatif à la Transition Energétique, évolutions tarifaires du TURPE, etc.) ;
- Les possibilités de rencontres avec les interlocuteurs Direct Energie : présentation des Salons/événements auxquels participe Direct Energie (Gazélec, Salon des Maires, Assises de l'Energie...) ;
- Zoom sur un service Direct Energie et la possibilité d'y souscrire ;

- Les évolutions des services de gestion de Direct Energie relatifs à la facturation, l'Espace Client, le Service Client ;
- Les actualités du groupe Direct Energie.

Modalités de réception de la newsletter :

- Les interlocuteurs définis par chaque Membre recevront tous les 2 mois via leurs adresses mail la Newsletter du Groupe Direct Energie par html et en pdf ;
- Il est possible d'annuler la réception de cette Newsletter en informant votre Chargée de Développement ;
- Cette Newsletter vous sera accessible grâce à votre Espace Client en ligne.

6.3. Réunion bilan

Les réunions bilan ont été décrites en partie 5.3.

6.4. Echanges avec le gestionnaire de réseau de distribution

6.4.1. Echanges dans le cadre de la bascule

Les échanges avec le GRD dans le cadre de la bascule sont décrits en partie 2.3.

6.4.2. Demandes de mise en service et/ou suppression de points

Les échanges avec le GRD dans le cadre de mise en service et/ou suppression de points sont décrits en partie 7.

6.4.3. Ajustements de puissance souscrite

Pour les ajustements de puissance sur un point de livraison, il suffira de se rendre sur le portail des demandes techniques. Le GRD a un mois de délai pour effectuer cette modification une fois réception.

Les informations demandées sont les suivantes :

- Contact sur site transmis à ENEDIS (email à privilégier) ;
- Adresse du branchement provisoire ;
- Puissance et FTA existante ;
- Puissance et FTA souhaitée ;
- Caractéristiques techniques (puissances) ;
- Date de Changement de Puissances Souscrites.

6.4.4. Fichiers périmètre

Les modifications de périmètre auprès du gestionnaire de réseau (ajout, retrait de points ou changement de FTA ou puissance souscrite) seront mises à jour automatiquement dans les fichiers périmètres décrits en partie 5.5.

6.4.5. Délais de réponse aux sollicitations

Ce tableau vous présente nos engagements de délais de réponse liés aux demandes techniques ci-dessous :

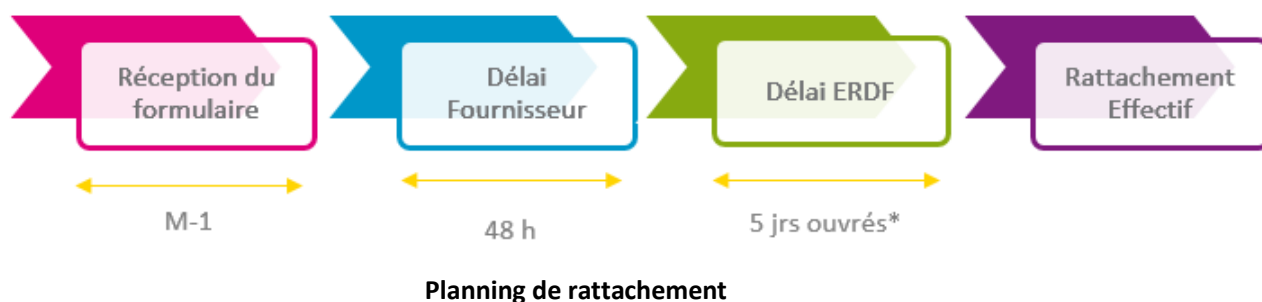
Action	Contact	Mode	Délai
Demandes classiques	Chargé de comptes	Espace Client	Prise en charge sous 48h – délais de traitement fonction d'ENEDIS (anciennement ERDF)
Transmission des factures	Automatique	Automatique	Emission et transmission des factures avant le 10 du mois
Transmission du fichier de facturation	Automatique	Automatique	Envoi avant le 10 du mois
Transmission du feuillet de gestion	Chargé de comptes	Sur demande, par téléphone ou email/courrier	Transmission sous 15 jours ouvrés maximum
Remboursement en cas d'erreur avérée	Chargé de comptes	Téléphone ou email/courrier	Emission du remboursement sous 1 mois
Evolution du TURPE	Chargé de développement	Téléphone ou email/courrier	Communication auprès du coordinateur sous 15 jours maximum
En cas de problème spécifique	Chargé de développement	Téléphone ou email/courrier	Prise en compte sous 48 heures Délai de traitement variable - en fonction de la complexité de la demande

7. Intégration des nouveaux PDL

Toutes des demandes techniques sont désormais possible directement via l'espace client. Elles sont contrôlées par Direct Energie et envoyée au GRD pour action.

7.1.1. Rattachement de site

Dans le cas d'un rattachement, un rendez-vous sera fixé en essayant de concilier vos disponibilités avec ceux de l'agent ENEDIS. Il faudra prévoir 4 heures minimum de présence sur le site, le jour J.



*Les délais globaux de réalisation des prestations sont susceptibles d'être rallongés suivant la disponibilité des agents ENEDIS. Il est donc préférable de nous transférer vos demandes, un mois avant la date effective d'intégration.

7.1.2. Première mise en service

Dans le cas d'une première mise en service, il faudra constituer au préalable un dossier de raccordement qui devra nous être retourné, comprenant :

- Plan de situation permettant de localiser la parcelle et donnant la situation géographique d'un terrain au sein de la commune dont il dépend ;
- Plan de masse de la construction avec l'emplacement souhaité d'un coffret en limite de propriété ainsi que celui du compteur.

Une fois la constitution du dossier, se déroulera au processus suivant :



Point important : Les prix appliqués aux nouveaux sites sont les prix indiqués au bordereau des prix par lot.

7.1.3. Détachement d'un point de livraison

Détachement sans suppression du raccordement

La procédure est simple et similaire au rattachement d'un site, il suffit pour cela de se rendre sur le portail technique. Les délais d'exécution sont les mêmes.

Jusqu'à la date d'intervention, Direct Energie continue d'assurer la fourniture d'électricité et l'accès au réseau de distribution ainsi que la facturation de ses prestations. Les données et historiques de consommations du PDL détaché sont disponibles sur l'espace client du Membre concerné pendant toute la durée du marché, et six mois encore après celui-ci.

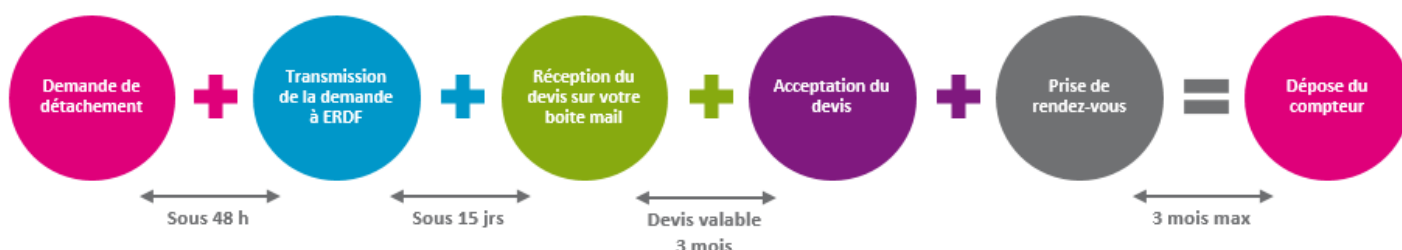
Détachement avec suppression du raccordement

Dans le cas d'une dépose, où vous ne souhaitez plus conserver l'accès au réseau de distribution d'électricité pour le PDL concerné. Direct Energie effectuera dans un premier temps, la résiliation du PDL avant d'entamer la procédure de dépose.

Pour cela, il faudra nous communiquer en amont :

- N°PDL (adresse, CP, ville) ;
- Contact sur site (nom/coordonnées téléphoniques, et email) transmis à ENEDIS ;

Ces informations seront ensuite transmises par votre Chargé de Comptes à ENEDIS qui prendra directement contact avec vous. Sous 15 jours, vous recevrez un devis par email de la part d'ENEDIS valable trois mois.



7.1.4. Méthodologie et délais lors d'un branchement provisoire

Pour les raccordements provisoires, il suffira de vous rendre sur le portail technique. Les informations demandées sont les suivantes :

- Contact sur site transmis à ENEDIS (email à privilégier) ;
- Adresse du branchement provisoire ;
- Plan de situation (en cas de travaux) ;
- Durée d'alimentation temporaire (sup. ou inf. à 28 jours) ;
- Caractéristiques techniques (puissances) ;
- Date de mise en service et de dépose.

La demande de branchement à ENEDIS sera transmise sous 48 heures. Le Gestionnaire de Réseaux vous enverra par email la rédaction de la proposition de raccordement (offre technique, offre financière, planning type).

Une fois le devis accepté, ENEDIS se chargera d'installer le compteur sur le site défini. Le raccordement peut prendre jusqu'à 3 mois, s'en suivra ensuite la mise en service. Il faudra prévoir à minima 4 heures de présence sur le site, pour accompagner l'agent ENEDIS sur le lieu de la mise en service.

Avant la date d'échéance du raccordement, il faudra reconfirmer la date de résiliation par email à votre Chargé de Comptes sans cela, le branchement se poursuivra. Une fois la notification de résiliation, le Chargé de Comptes transmettra votre demande de dépose à ENEDIS s'en suit alors le processus suivant.



Pour les branchements provisoires ayant déjà un raccordement préexistant, le raccordement au réseau public de distribution nécessite seulement 10 jours ouvrés. Aucune dépose ne sera réalisée, seule la résiliation sera effectuée sauf indication contraire.

8. Divers

8.1. Principe de certification de la fourniture d'énergie renouvelable

Direct Energie est en mesure de vous proposer une offre d'électricité d'origine renouvelable.

Plus de 110 000 de nos clients ont choisi de se fournir en électricité renouvelable, représentant ainsi une consommation annuelle de 1,1 TWh d'électricité provenant du solaire, de l'éolienne, de l'hydroélectrique, de la géothermique, de la marémotrice, de la biomasse et de la cogénération. En 2015, Direct Energie s'est appuyé sur le mix énergétique français pour couvrir les besoins en électricité de ses clients.

Pour vous assurer d'un approvisionnement sécurisé, Direct Energie a mis en place des mécanismes complémentaires en plus de ceux établis par le cadre réglementaire. Nous avons donc contractualisé avec les principales bourses, les principaux brokers et les plus grands producteurs européens, nous permettant d'acquérir un plus large accès sur les marchés de gros tant sur le court terme (infra-journalier) que sur le long-terme (plusieurs années au-delà).

Direct Energie s'est également doté d'une politique de risque énergie visant à limiter les impacts liés aux variations de prix sur les marchés de gros, issus des aléas pesant sur l'équilibre offre/demande (par exemple pics de prix) ou des fluctuations du prix des matières premières.

L'utilisation des énergies renouvelables passent par notre offre électricité aujourd'hui, 100% verte. Cette offre permet à nos Clients de s'engager en faveur de la planète, en choisissant de consommer cette électricité à hauteur de 100%, 75%, 50% ou 25% de leur consommation annuelle.

L'Union Européenne a créé le système des garanties d'origine afin que les fournisseurs puissent justifier auprès de leurs Clients de l'origine renouvelable de leur électricité verte achetée. En effet, il est impossible pour un consommateur de nos jours de savoir précisément d'où vient l'électricité qu'il consomme. La seule certitude est que la distribution d'électricité s'effectue toujours suivant le chemin plus court entre un site de production et un site de consommation.

L'obtention de certificats de garanties d'origine est simple, et suit le processus suivant :



Tous les producteurs d'énergie renouvelable (éolienne, solaire, géothermique, hydraulique, biomasse...) peuvent émettre des garanties d'origine. Cela assurent aux producteurs un revenu complémentaire avec la vente de leur énergie à un fournisseur et permet ainsi de promouvoir l'investissement dans le secteur des renouvelables. Ces producteurs peuvent être choisis en Europe ou en France.

Ces garanties d'origine sont ensuite certifiées par l'organisme agréé par l'Etat, Powernext. Il est en charge plus spécifiquement de la délivrance, du transfert et de l'annulation des garanties d'origine de l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables ou par cogénération. Pour plus d'informations : <http://www.powernext.com/>

Le rôle de Direct Energie est d'acheter au meilleur prix les garanties d'origine, et de transmettre chaque année les garanties d'origine correspondantes à la fourniture d'électricité renouvelable. Le Membre recevra s'il le souhaite une attestation à chaque fin d'année de fourniture.

Quelques exemples de références, ayant opté pour une offre électricité verte :



En plus de cette transmission, Direct Energie vous accompagne, si vous le souhaitez dans la valorisation de votre engagement écologique auprès de vos collaborateurs et administrés.

Afin de mettre en valeur cette démarche responsable, Direct Energie propose aux Membres de développer des outils de communication qui peuvent être imaginés en collaboration avec nos équipes Marketing.

Cette campagne de communication représente les atouts suivants:

- Communication des engagements en faveur des énergies renouvelables à vos administrés ;
- Accompagnement d'un expert énergétique sur votre discours ;
- Création d'éléments de communication en partenariat avec Direct Energie.

Les équipes Marketing de Direct Energie à votre disposition pour le développement de la campagne.
Vous trouverez en Annexe 3 de ce mémoire technique des exemples de communiqués sur l'usage d'énergies renouvelables.

ANNEXES

Annexe 1 : Exemple de « Welcome pack »

Annexe 2 : Exemple de formulaire de confirmation de prise en compte d'une demande technique

Annexe 3 : Exemples de communiqués sur l'usage d'énergies renouvelables

Annexe 1 : Exemple de « Welcome pack »

De : Direct Energie - Groupement SIPPEREC
Envoyé : xx janvier 2017 18:48
À : xxx

Objet : Direct Energie : Vos services & Modalités de règlement

VILLE DE XXXX

Numéro Client : 01XXXXXX

Madame, Monsieur,

Suite à votre adhésion au groupement de commandes coordonné par le **SIPPEREC**, votre changement de fournisseur est intervenu le **1^{er} janvier 2017** pour l'ensemble de vos points de livraison d'électricité répondant au segment **C5 EP**

⇒ Nous vous prions de trouver ci-dessus votre numéro client à rappeler dans chacune de vos communications.

VOS CONTACTS

Vous bénéficiez d'un service privilégié pour votre fourniture d'électricité, et disposez ainsi d'un interlocuteur dédié pour toutes vos demandes. Les coordonnées de votre Chargé de comptes, joignable les jours ouvrés de 9h à 17h30, sont les suivantes :

Ikrane Farssi

Chargée de comptes

2 bis, rue Louis Armand

75725 Paris Cedex 15

Tél : 0173037521

groupement-sipperec@direct-energie.com

Nous vous rappelons que pour toutes demandes de dépannage sur le réseau électrique ENEDIS (24h/24 et 7 jours/7), votre numéro d'urgence reste identique : **09.72.67.50. 78** ou **0811.010.212** (numéro coupe-file 0,05 € / appel + prix appel).

VOS SERVICES

1. Mode de règlement : VIREMENT

⇒ A cet effet, vous trouverez en PJ notre RIB

2. Mode d'envoi de vos factures : COURRIER

3. Rythme de facturation : BIMESTRIEL ECHU

4. **Fichier de facturation : OUI**
5. **Pourcentage Energie Verte : 100 %**
6. **Délai de paiement : 40 jours émission de facture**

⇒ **Si certaines informations listées ci-dessus sont erronées, nous vous invitons à nous le faire savoir par retour de mail**

Enfin, vous disposez d'un espace client en ligne personnalisé et sécurisé (voir guide ci-joint) vous permettant de consulter de manière autonome vos données de consommation et de facturation, ou faire des auto-relèves.

Pour y accéder, nous vous invitons à vous connecter à l'adresse : <http://collectivites.direct-energie.com/espace-client> à l'aide de vos codes ci-dessous :

Identifiant : 0102986649_facturation

Mot de passe : XXX

Nous vous laissons le soin de transmettre ces éléments à vos collaborateurs souhaitant en avoir l'utilisation.

L'équipe Service Clients Collectivités est heureuse de vous accueillir parmi ses clients et vous souhaite la bienvenue chez Direct Energie.

Bien cordialement,

L'Equipe Service Clients Collectivités



www.direct-energie.com

Direct Energie au capital de 4 079 296,50€ - RCS Paris – SIRET 442 395 448 00057

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Annexe 2 : Exemple de formulaire de confirmation de prise en compte d'une demande technique



Demande de mise en Service

Récapitulatif de votre demande technique
pour le PDL/PRM n° 04383646817010 à POCE SUR CISSE

Numéro client	0101308511
Segment	C5
Type d'intervention	1ère mise en service
Libellé de facture	CAROLL INTERNATIONAL
Code interne	ffffkkl
Désignation Site	designsd
Autre référence	autref
Civilité technique	Monsieur
Nom technique	TETTIRAVOU
Email technique	laure.tettiravou@direct-energie.com
Telephone technique	0611111111
Numéro de voie	8
Nom de voie	PLACE DE LA MAIRIE
Code postal	37530
Ville	POCE SUR CISSE
Numéro de PRM	04383646817010
Type de branchement	Triphasé
Eclairage public ?	non
Puissance	30
Option tarifaire	Base : 1 cadran
Date souhaitée	18/05/2016
Tranche horaire	Matin
Commentaire	ljlkjml,mlkmlkl,.,lkikmùl

Annexe 3 : Exemples de communiqués sur l'usage d'énergies renouvelables





Direct Energie,
fournisseur
d'électricité renouvelable
de la ville de Caen

Parce que nous pensons
aussi à l'environnement

 **L'énergie est notre avenir, économisons-la !**
Ces garanties d'origine sont la preuve que la quantité équivalente d'électricité verte a été produite à partir de source renouvelable et injectée sur le réseau à titre exclusif au cours de l'année 2012, conformément aux articles L.314-14 et suivants du Code de l'Énergie.





Direct Energie,
fournisseur
d'électricité
renouvelable
de la ville de Caen

Parce que nous pensons
aussi à l'environnement

 **L'énergie est notre avenir, économisons-la !**
Ces garanties d'origine sont la preuve que la quantité équivalente d'électricité verte a été produite à partir de source renouvelable et injectée sur le réseau à titre exclusif au cours de l'année 2012, conformément aux articles L.314-14 et suivants du Code de l'Énergie.