

FOURNITURE ET ACHEMINEMENT D'ELECTRICITE ET SERVICES ASSOCIES



MEMOIRE TECHNIQUE

USEDA

Votre interlocuteur dédié

Audrey LE GALERY

Tél. fixe: 01 47 44 34 89

Tél Portable : 06 24 36 70 21

Fax. : 01 41 35 38 80

Email : audrey.le-galery@total.com
marches-publics.tegaz@total.com

TOTAL ENERGIE GAZ

Immeuble Nova - 71, Boulevard National –
CS 20004
92257 La Garenne Colombes Cedex
SIRET : 429 909 351 00125



TOTAL
COMMITTED TO BETTER ENERGY

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| INTRODUCTION | 4 |
| 1. Présentation du candidat | 4 |
| 1.1. Organisation et positionnement sur le marché européen et français..... | 4 |
| 1.2. Nos actions en faveur du développement durable..... | 6 |
| 1.3. BHC ENERGY | 7 |
| 1.4. Services énergétiques..... | 7 |
| 1.4.1. Le diagnostic énergétique de niveau 1..... | 7 |
| 1.4.2. Le diagnostic énergétique de niveau 2..... | 7 |
| 1.5. Nos engagements et actions | 8 |
| 1.5.1. SUN POWER, une plateforme de haute qualité dans le solaire | 8 |
| 1.5.2. SAFT : le stockage d'énergie, un facteur clé pour la croissance rentable des énergies renouvelables | 8 |
| 1.5.3. Les Garanties d'Origine d'électricité verte | 9 |
| 2. Facturation | 10 |
| 2.1. Processus de préparation et de transmission de la facturation..... | 10 |
| 2.1.1. L'index initial..... | 10 |
| 2.1.2. Le regroupement de facture | 10 |
| 2.1.3. Processus et Périodicité de la facturation..... | 10 |
| 2.1.4. Modalités de transmission des données électroniques..... | 11 |
| 2.2. Modalités de calcul des estimations de consommations ou transmission d'auto-relève en cas d'absence de télérelève | 13 |
| 2.3. Explications sur des éventuelles exceptions de facturation à date identique chaque mois..... | 14 |
| 2.4. Modèles de facture détaillée et regroupée | 14 |
| 2.5. Guide de lecture des factures | 15 |
| 2.6. Contrôle de la facturation | 16 |
| 2.7. Modalités de traitement des anomalies et erreurs de facturation..... | 16 |
| 3. Outils de suivi de consommation | 17 |
| 3.1. Feuilles récapitulatifs annuels..... | 17 |
| 3.2. Modèle de fichier de suivi | 17 |
| 3.3. Modalités d'accès à l'outil de suivi en ligne et fonctionnalités..... | 18 |
| 3.4. Modalités et délais de mise à disposition des documents et données sur l'outil en ligne | 19 |
| 4. Gestion des relations..... | 21 |
| 4.1. Organisation, ressources, compétences, moyens et processus..... | 21 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.1.1. | Les ressources | 21 |
| 4.1.2. | Organisation, compétences et processus | 21 |
| 4.2. | Délais de réponses et modalités d'échanges avec les membres, le coordonnateur et le gestionnaire de réseau | 22 |
| 4.2.1. | Délais et modalités pour les membres | 22 |
| 4.2.2. | Délais et modalités pour le coordonnateur | 23 |
| 4.2.3. | Délais et modalités d'échanges avec le gestionnaire de réseau | 24 |
| 4.3. | Organisation, moyens et processus mis en place pour répondre aux demandent des membres liés à l'évolution de leur périmètre | 25 |
| 4.3.1. | L'équipe et les délais | 25 |
| 4.3.2. | La méthodologie | 26 |
| 4.3.3. | Les modalités | 26 |
| 4.3.4. | Traçabilité des demandes | 27 |
| 4.4. | Conseils apportés aux membres concernant les dossiers de raccordement | 27 |
| 5. | Optimisation du TURPE | 28 |
| 5.1. | Calendrier prévu pour l'étude de l'optimisation du périmètre | 28 |
| 5.2. | Méthode et outils | 29 |
| 5.2.1. | Optimisation tarifaire | 30 |
| 5.3. | Organisation et modalités | 32 |
| 5.4. | Modalités d'intervention auprès du GRD | 33 |
| 5.5. | Modalités d'échanges avec le coordonnateur | 33 |
| 5.6. | Traitement des cas particuliers | 34 |
| 5.7. | Délais pour les optimisations demandées | 34 |
| 6. | Gestion de la bascule | 35 |
| 6.1. | Méthode et moyens mis en œuvre | 35 |
| 6.1.1. | Les ressources | 35 |
| 6.1.2. | L'échéancier | 35 |
| 6.2. | Recueil et validation des informations auprès des membres | 36 |
| 6.2.1. | Phase 1 : Validation du fichier périmètre | 36 |
| 6.2.2. | Phase 2 : Communication et validation par les membres | 36 |
| 6.2.3. | Phase 3 : Préparation de la bascule | 36 |
| 6.3. | Echanges avec le coordonnateur | 36 |
| 6.4. | Echanges avec le GRD | 37 |
| 6.4.1. | Le Phasage des opérations | 37 |
| 6.4.2. | Le rattachement en masse | 37 |
| 6.4.3. | Le rattachement manuel | 38 |
| 6.5. | Traitement des cas particuliers | 38 |

INTRODUCTION

Ce document constitue le **Mémoire Technique de TOTAL** en réponse à l'**accord cadre** lancé par USED A agissant en tant que coordonnateur d'un groupement de commandes pour l'acheminement et la fourniture d'électricité.

Conformément à l'annexe 3 du Règlement de la Consultation, la structure du Mémoire Technique suit le cadre comme défini dans le dossier de consultation. Chaque chapitre est détaillé de la manière la plus précise afin de permettre au coordonnateur ainsi qu'aux membres, d'avoir une vision précise des solutions proposées par Total.

Une liste d'annexes complémentaires illustrera de manière plus concrète les solutions développées par TOTAL dans ce mémoire.

Dans le présent document :

- Le groupement d'achat coordonné par USED A est désigné par le « *Coordonnateur* »
- Le(s) Membre(s) du Groupement sont désignés par « *Membres* »

Voici également les sigles et acronymes qui seront utilisés dans le Mémoire Technique :

| Sigle / Acronymes | Signification |
|-------------------|---|
| CHF | Changement de Fournisseur |
| Enedis | Anciennement ERDF (Electricité Réseau de Distribution France) |
| GRD | Gestionnaire du réseau de Distribution |
| GWh | Gigawatt-Heure |
| MES | Mise En Service |
| MWh | Mégawatt-Heure |
| Mon Espace | Espace client Total |
| PDL | Point De Livraison (PDL = RAE = PDC = PRM = PDL) |
| TURPE | Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité |
| GRD | Gestionnaire de Réseau |

1. Présentation du candidat

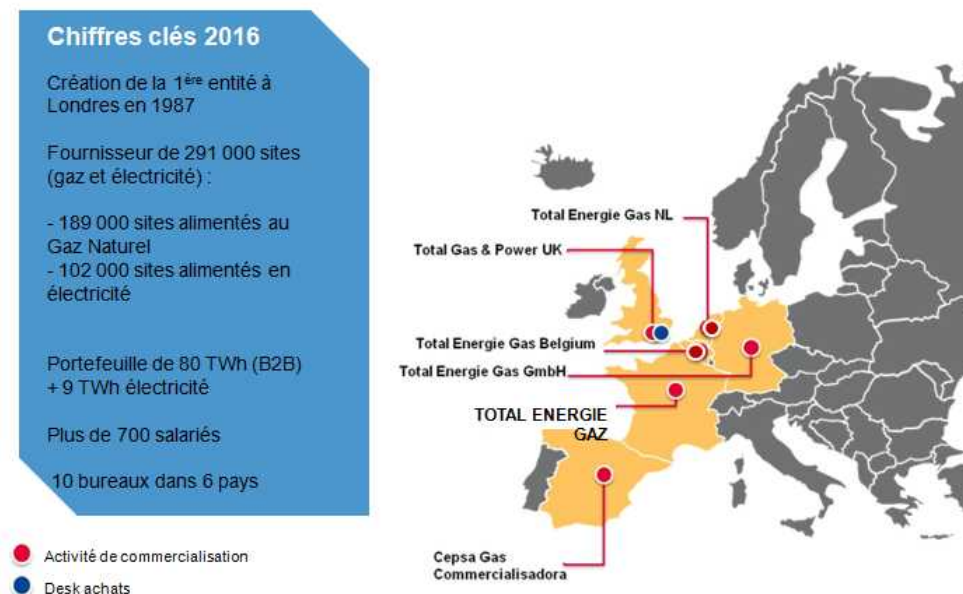
1.1. Organisation et positionnement sur le marché européen et français

La présence en tant que fournisseur d'énergie sur différents marchés Européens (Allemagne, Angleterre, Belgique, Espagne, France, Hollande) ainsi que la mutualisation des plateformes de trading à un endroit unique (Londres) permet à Total de confirmer son expertise dans la maîtrise des énergies en Europe et la volonté du Groupe Total de devenir un acteur majeur dans ce domaine.

L'expérience significative dont bénéficie le Groupe Total sur le marché énergétique européen nous permet de répondre au mieux aux besoins et attentes spécifiques de nos clients.

Nous fournissons en gaz naturel et en électricité différents organismes publics et connaissons donc particulièrement vos attentes concernant les services d'un fournisseur d'énergie.

La présence des activités de Marketing de Gaz et d'Electricité en Europe :



Dans le contexte d'ouverture du marché du gaz naturel à la concurrence, le Groupe Total a décidé, en 2005, de créer la société Total avec pour activité la commercialisation du gaz naturel auprès d'une clientèle exclusivement composée de professionnels sur le territoire français.

Depuis 2015, TOTAL dispose d'une autorisation de fourniture d'électricité délivrée par le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie, et commercialise donc désormais également de l'électricité auprès des professionnels et des collectivités.

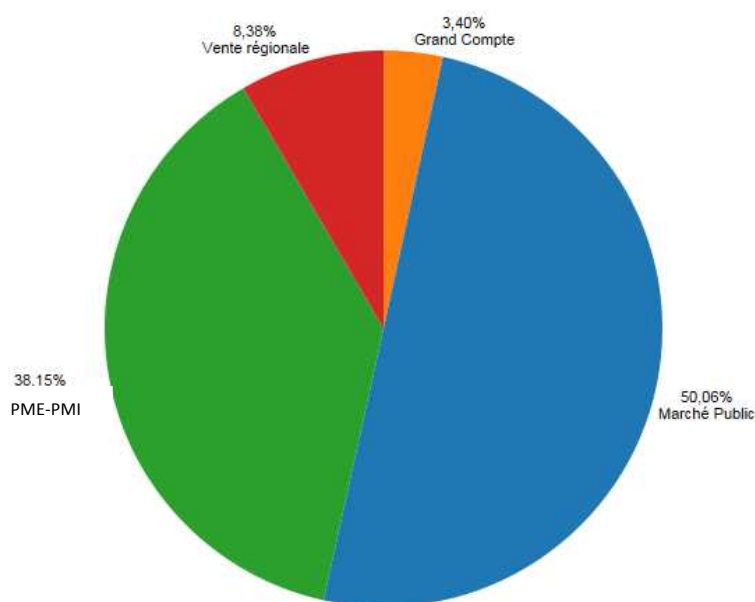
Total est bénéficiaire d'un contrat relatif à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution de Enedis (appelé « contrat ENEDIS-F ») qui lui assure une prestation de distribution d'électricité jusqu'aux points de raccordement des clients finals.

Les clients de Total Energie Gaz sont majoritairement :

- **Des entreprises industrielles**, au sein des secteurs de l'agro-alimentaire, de la chimie et de la métallurgie, comprenant à la fois :
 - des grands groupes industriels chimiques pouvant avoir une consommation de plus de 1 TWh/an sur un seul site,
 - des grandes entreprises agro-alimentaires consommant plusieurs GWh/an répartis sur des dizaines de sites,
 - des distilleries ou autres types d'installations industrielles consommant quelques centaines de MWh/an.
- **Des entreprises énergétiques** :
 - TOTAL Energie Gaz fournit en gaz naturel et en électricité de nombreuses entreprises chargées de produire de l'énergie.
- **Des entreprises dans le secteur tertiaire** : grande distribution, chaînes de restauration, groupes hôteliers, concessionnaires automobiles, etc. TOTAL Energie Gaz compte également des clients appartenant au secteur de la santé, de l'administration publique, de l'enseignement et des collectivités locales.

Répartition de notre portefeuille clients en nombre de points de comptage :

Au sein de la Direction des Grands Comptes, les Marchés Publics gèrent plus de 35 000 sites publics représentés à travers les secteurs d'activités suivants :



| | |
|-----------------------------|--|
| Collectivités Territoriales | Communes, Communautés de communes, Métropoles, Syndicats d'énergie |
| Tertiaire public | Santé (hôpitaux, EHPAD, maisons de retraite), Aéroports, Transports, CCI, Ecoles |
| Bailleurs sociaux | Offices Publics et Privés de l'Habitat |

⇒ Total Energie Gaz compte 142 salariés, répartis sur 3 entités (La Garenne Colombes (siège social), Carquefou (Service clients et facturation) et Saint-Priest (Services commerciaux)).

1.2. Nos actions en faveur du développement durable

● Dans le cadre de nos services :

- TOTAL Energie Gaz accompagne ses clients dans leur démarche d'économies d'énergie dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie ;
- Nous nous inscrivons dans une démarche de valorisation de l'énergie renouvelable en étant fournisseur de gaz naturel accompagné des garanties d'origine associées à la production de biométhane.

● Dans le cadre de notre activité :

- Économie de papier :
 - 30% de nos clients bénéficient de la e-facture ;
 - Nous réduisons le nombre d'impressions avec un accès restreint aux imprimantes ;
 - Imprimantes réseau avec connexion par badges afin de réduire le nombre d'impressions et d'économiser de manière drastique le papier ;
 - Utilisation du e-ticket pour tous les déplacements en train et en avion ;
 - Projet en cours pour la dématérialisation des tickets restaurant.
- Réduction des gaz à effet de serre :
 - Nous privilégions les visioconférences pour réduire les trajets en train, avion, ou voiture ;
 - Les véhicules de fonction de notre société sont sélectionnés en fonction du taux d'émission de CO2 et ainsi nous privilégions les véhicules possédant un taux d'émission de CO2 bas (en moyenne : 118 g) ;
 - Plusieurs formations à l'éco-conduite ont été dispensées pour réduire l'impact environnemental.

- Particularité des bâtiments TOTAL Energie Gaz :
 - Tous les sites disposent d'un système de récupération des piles, ampoules et cartouches d'encre usagées ;
 - Le siège de TOTAL Energie Gaz se situe dans un immeuble « vert » avec label HQE (Haute Qualité Environnementale).

1.3. BHC ENERGY

BHC ENERGY est une société de **conseil en performance énergétique** qui, depuis 2014, fait partie intégrante du groupe TOTAL sur le marché français et l'accompagne dans la démarche et l'ambition de devenir un groupe de **référence de l'énergie responsable**.

Fortement décidé à s'inscrire dans le cadre du futur **Paquet Energie-Climat** de l'Union Européenne qui vise à faire passer la part des énergies renouvelables dans le mix énergétique européen à 20%, de réduire les émissions de CO2 des pays de l'Union de 20% ainsi que d'accroître l'efficacité énergétique de 20% d'ici 2020, BHC ENERGY a pour objectif d'aider ses clients professionnels à :

- **Optimiser** leurs approvisionnements en énergie
- **Maîtriser** et piloter leurs consommations énergétiques
- **Réaliser** des actions d'amélioration énergétique
- **Gestion** des effacements

1.4. Services énergétiques

Nous vous proposons la possibilité de faire des diagnostics énergétiques de vos sites.

En effet, afin d'identifier et de valoriser vos potentiels projets d'économies d'énergie, TOTAL propose 2 niveaux de diagnostics énergétiques.

1.4.1. Le diagnostic énergétique de niveau 1

Le diagnostic énergétique de niveau 1 est une analyse succincte de votre situation énergétique. Pour cela :

- Notre équipe effectue un bilan incluant :
 - Une visite sur site (1 jour) ;
 - L'analyse des profils de consommations énergétiques ;
 - La rédaction d'un rapport de diagnostic énergétique.
- Notre équipe vous propose des solutions adaptées :
 - La présentation du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie (CEE) ;
 - La mise en évidence des projets d'économies d'énergie identifiés dans le rapport de diagnostic énergétique avec un volume de CEE (en kWh cumac).

Le coût estimé de cette prestation est de 1 000 euros HT.

1.4.2. Le diagnostic énergétique de niveau 2

Le diagnostic énergétique de niveau 2 est une analyse plus approfondie et sur-mesure de votre situation énergétique.

En plus des prestations dont vous bénéficiez dans le cadre du diagnostic énergétique de niveau 1, des mesures précises seront effectuées sur site et nos équipes seront capables d'estimer la rentabilité des actions mises en place.

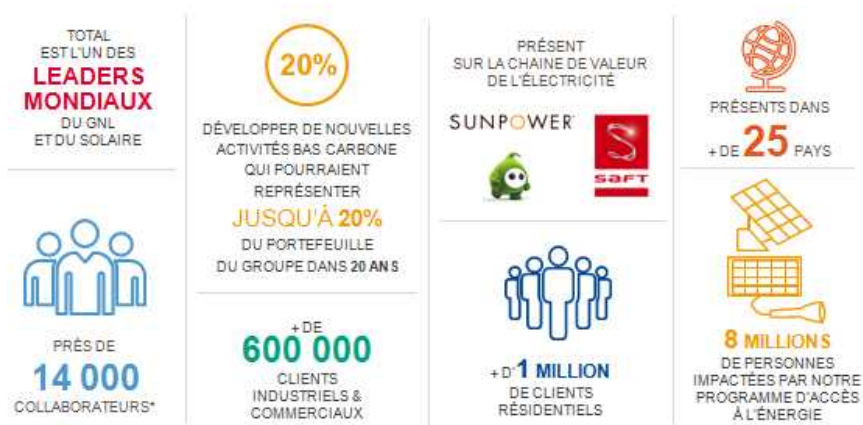
Le coût estimé de cette prestation est de 4000 € à 6000 € HT (entre 5,5 et 8,5 jours hommes).

A titre d'information, la durée et le tarif de cette prestation seront modulés en fonction de la dimension et de la complexité du site et des informations déjà disponibles en matière d'énergie (liste des équipements consommateurs, suivi des consommations, schémas électriques et hydrauliques...).

1.5. Nos engagements et actions

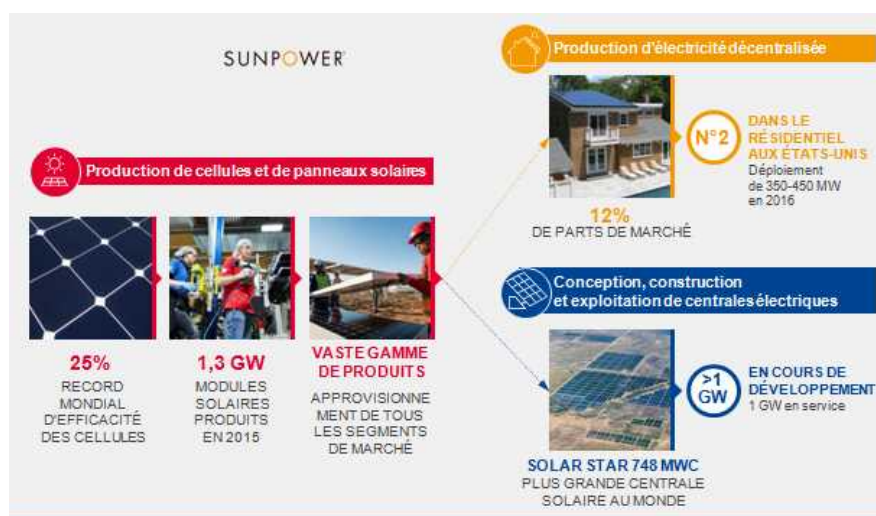
Le Groupe TOTAL est l'un des leaders mondiaux du GNL et du solaire. Total Energie Gaz est acteur de l'ambition du Groupe avec des challenges forts :

- Mener une stratégie offensive sur le marché du gaz
- Consolider notre position dans le top 3 de l'énergie solaire
- Se développer dans la chaîne de valeur de l'électricité, dans le stockage d'énergie et dans les énergies renouvelables à travers les acquisitions SAFT et SUNPOWER
- Faire émerger de véritables synergies entre nos activités et inventer pour nos clients les meilleures solutions pour une énergie responsable accessible au plus grand nombre



1.5.1. SUN POWER, une plateforme de haute qualité dans le solaire

SUN POWER fait parti du Groupe Total depuis 2011.



1.5.2. SAFT : le stockage d'énergie, un facteur clé pour la croissance rentable des énergies renouvelables

SAFT fait parti du Groupe Total depuis 2016.



1.5.3. Les Garanties d'Origine d'électricité verte

Pour l'ensemble de ses offres vertes, TOTAL utilise des garanties d'origine pour assurer la traçabilité de l'énergie verte fournie.

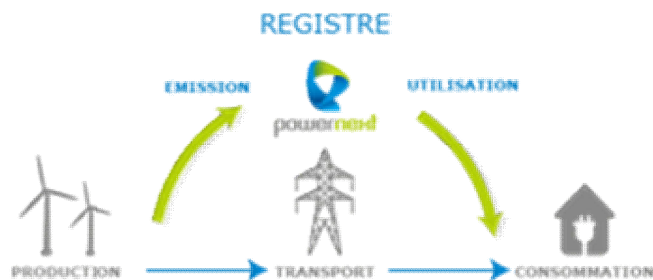


L'électricité d'origine renouvelable est certifiée à partir de garanties d'origine dans les conditions définies par les articles L. 314-14 et suivants du Code de l'énergie et leurs textes d'application (décret n°2006-1118 du 5 septembre 2006 relatif aux garanties d'origine de l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables ou par cogénération).

Une garantie d'origine est un document électronique servant à prouver au consommateur final qu'une quantité déterminée d'électricité est d'origine renouvelable ou produite par cogénération. Elle permet la traçabilité de l'énergie verte du producteur au consommateur et de garantir une transparence totale pour les consommateurs.

Une garantie d'origine représente 1 MWh d'électricité et contient les informations suivantes :

- un numéro d'identification unique
- la source d'énergie utilisée pour produire l'énergie et les dates de début et de fin de production
- le nom, l'emplacement, le type et la capacité de l'installation dans laquelle l'énergie a été produite
- si et dans quelle mesure l'installation a bénéficié d'une aide à l'investissement,
- si et dans quelle mesure l'unité d'énergie a bénéficié d'une autre manière d'un régime d'aide national, et le type de régime d'aide
- la date à laquelle l'installation est entrée en service
- la date et le pays d'émission



Total est titulaire d'un compte au Registre National des Garanties d'Origine Powernext (<http://www.pownext.com>).

Pour chaque MWh d'électricité verte consommée par nos clients, un certificat de garantie d'origine est annulé sur le Registre et ne peut plus être transféré ou utilisé.

Un certificat de garantie d'origine mentionnant la quantité utilisée et le destinataire de celle-ci est généré au moment de l'utilisation des garanties d'origine correspondantes.

Pour chaque période défini (mois, trimestre, semestre, année), un effacement est prévu sur Powernext égal à la consommation de cette période.

⇒ Lors de la facturation, le prix de la Garantie d'Origine sera intégré dans le prix de la molécule.

2. Facturation

2.1. Processus de préparation et de transmission de la facturation

2.1.1. L'index initial

L'index de changement de fournisseur correspond à l'index contractuel commun aux deux fournisseurs conformément au référentiel « Procédure de changement de fournisseur » adopté par le « Groupe de Travail Gaz 2007 », instance de concertation mise en place par la Commission de régulation de l'énergie.

2.1.2. Le regroupement de facture

Chaque membre, lors de la phase préalable à la bascule (cf chapitre 6), aura la possibilité d'indiquer dans le fichier périmètre client sous format Excel qui lui sera envoyé par le Pôle Intégration Multisites, de préciser s'il souhaite un regroupement de ses factures.

Il pourra ainsi regrouper ses factures :

- Sur l'ensemble de son périmètre
- En fonction de ses budgets et gestion interne (plusieurs regroupements possible par membre)

Le membre pourra également solliciter le chargé de clientèle dédié afin de lui demander une modification ou la création d'un nouveau regroupement de facture. La facture multi-site sera ainsi prise en compte lors de la prochaine période de facturation.

2.1.3. Processus et Périodicité de la facturation

Les compteurs > 36 kVA

Chaque mois, pour, nous recevons du gestionnaire de réseau, les données de consommations des points de livraisons de notre portefeuille clients.

Ces relèves sont intégrées dans notre logiciel SAP puis dans une « table des consommations », permettant de générer par la suite les factures mensuellement.

En effet, ENEDIS envoie de façon cyclique, leurs relèves réelles, par conséquent les compteurs C4, C3 et C2 sont facturés tous les mois sur relèves réelles effectuées par le Gestionnaire de réseau.

Nous procédons donc à la facturation de la fourniture de l'énergie consommée pour chaque site à terme échu à l'issue de chaque relève.

La facturation de l'acheminement est réalisée selon les flux retransmis par le Gestionnaire de Réseau conformément aux tarifs d'Utilisation Public d'Électricité, à terme échu également.

Pour les sites des segments C2, la facturation du mécanisme de capacité est effectuée mensuellement.

Les compteurs < 36kVA

Ils ont des index de relevés réels de consommation d'énergie tous les 6 mois et de relevés estimés tous les 2 mois.

Nous pourrions proposer ainsi à chaque membre en ce qui concerne la facturation :

- D'avoir une facture sur la base **des quantités consommées ou estimées par le gestionnaire de réseau** au point de consommation : A ce titre, vous reconnaissez que les quantités consommées au point de consommation sont déterminées conformément aux mesures effectuées par le gestionnaire de réseau. TOTAL ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du gestionnaire de réseau concerné dans les mesures effectuées.
 - Vous avez également la possibilité de demander la mise en place de **relèves spéciales** par le gestionnaire de réseau, il s'agira dans ce cas d'une prestation facturée qui apparaîtra d'une manière distincte sur votre facture.
 - Chaque membre pourra également demander à mettre en place un système d'auto relève : il pourra ainsi renseigner via son espace client en ligne l'ensemble des index des compteurs formant son périmètre.
- ⇒ Dans le cas où certains compteurs C5 seraient des **compteurs Linky**, alors la facturation se fera tous les mois sur la base des relèves réelles effectuées par le GRD.

2.1.4. Modalités de transmission des données électroniques

TOTAL Energie Gaz vous propose la dématérialisation des factures via Chorus Pro :

Qu'est-ce que Chorus Pro ?

TOTAL travaille en étroite collaboration avec l'AIFE chargée du développement du portail Chorus pro. Il s'agit d'un portail de facturation destiné à l'Etat (ministères) et aux Organismes publics. Chaque membre pourra y retrouver ses originaux de factures, fiscalement dématérialisés. Ces duplicata de factures sont toujours accessibles depuis Mon Espace (le site extranet client)

Réception des factures pour l'Etat

Depuis le 1er janvier 2012, la Loi de Modernisation de l'Économie stipule que les services de l'État doivent être en mesure de recevoir les factures électroniques. Un portail pour les fournisseurs a été mis en ligne : Chorus-Pro. Il permet de saisir une facture et de suivre son traitement, de la prise en charge de la facture jusqu'à sa mise en paiement. Les factures sont automatiquement transmises au système d'information Chorus. Ceci représente tout d'abord une meilleure gestion des flux de factures pour l'État, mais aussi des économies de papier considérables.

Après les services de l'État, cette obligation de réception des factures a été étendue aux collectivités territoriales et aux établissements publics le 1er janvier 2017.

Émission des factures pour l'Etat

Pour compléter le dispositif, l'ordonnance du 26 juin a élargi à l'ensemble de la sphère publique (État, collectivités territoriales et organismes publics) le basculement progressif vers l'usage de la facturation électronique (95 millions de factures annuelles en cible).

Ainsi, l'obligation pour les fournisseurs de la sphère publique d'avoir à émettre les factures par voie électronique s'effectue au 1er janvier 2017 pour TOTAL et les personnes publiques.

Mise en œuvre par l'AIFE, Chorus Pro est la solution technique mutualisée gratuite pour permettre aux fournisseurs, comme Total, le dépôt, la réception, la transmission et le suivi des factures électroniques.

Comment envoyer une facture vers Chorus Pro ?

3 informations sont nécessaires à l'envoi de factures dématérialisées vers Chorus Pro :

- Service Exécutant
- SIRET payeur
- Engagement juridique

TOTAL demandera ces informations lors du parcours client à chaque membre.

Il est à noter que pour les sites de l'Etat : le code service exécutant et l'engagement juridique sont obligatoires, mais pas le SIRET

Pour les organismes publics : le Siret est obligatoire.

Puis TOTAL vérifiera dans l'annuaire CCP si le membre est bien actif sur CHORUS et les informations nécessaires.

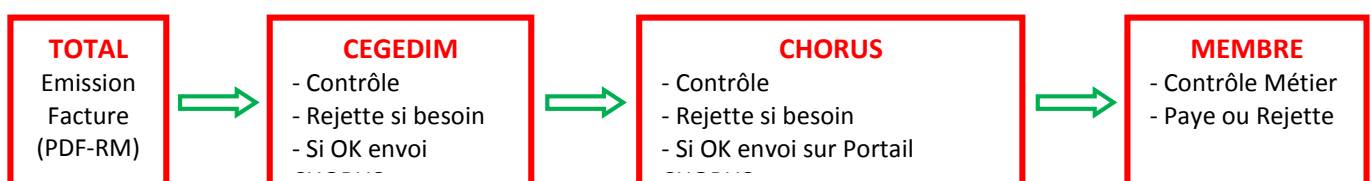
Si toutes les informations sont correctes :

La facture est envoyée la veille pour le lendemain en flux EBXML UBL INVOICE 2.0, le PDF de la facture est envoyé dans ce flux.

Chaque membre pourra retrouver sa ou ses factures sur Chorus en version PDF.

CHORUS / CCP 2017 : Le traitement des rejets

Voici le schéma des contrôles factures :



Rejet de la facture par CEGEDIM

- CEGEDIM : notre partenaire qui transforme en EDI et transfère nos factures vers CHORUS PRO
 - Contrôle les champs obligatoires
 - Contrôle de forme (champs obligatoire correct ? présent dans l'annuaire ? etc....)
- MOTIF de rejet :
 - code TVA non reconnu
 - Code SIRET manquant
 - Code SIRET destinataire manquant
 - Si présent dans annuaire : On vérifie si c'est le même
 - Si absent : TOTAL informe le membre
 - Si exécutant pas obligatoire mettre PUBLIC si SAP rien si autre logiciel
- ZS126 – on y trouve les factures envoyées en EDI et en statut de traitement par le tiers CEGEDIM

- Procédure de retraitement : la facture n'est pas encore reçue par le membre donc peut être corrigée et renvoyée avec le même numéro.

Rejet de la facture par CHORUS

- AIFE (Chorus Portail Pro)
 - Font les mêmes contrôles que CEGEDIM
 - Contrôle la pertinence des données renseignées
- MOTIF de rejet :
 - Fichier transmis n'est pas un fichier avec le format attendu
 - Les données obligatoires (EJ, SE, SIRET fournisseur et destinataire) non présentes
 - Le code Service Exécutant est inconnu
 - Les codes SIRET fournisseur et destinataire inconnu
 - Client « ETAT » liste de rejet spécifique recensé
- Procédure de retraitement : la facture n'est pas encore reçue par le membre donc peut être corrigée et renvoyée avec le même numéro

Rejet de la facture par le membre

- Quand le membre rejette sa facture sur le portail c'est que le membre l'a reçue. TOTAL effectuera un avoir pour l'annuler et refacturer ensuite.
- Si un membre refuse les avoirs. Ils vont rejeter la facture 1, rejeter l'avoir 1 et accepter la facture 2.

2.2. Modalités de calcul des estimations de consommations ou transmission d'auto-relève en cas d'absence de télérelève

Pour les sites de type C5 ayant une puissance <36 kVa, les index sont relevés tous les 6 mois par ENEDIS. Les estimations réalisées tous les 2 mois sont fixés par l'opérateur de réseau qui les détermine sur la base de l'historique de consommation du site en question.

Total met tout en œuvre afin de pouvoir proposer à ses clients de bénéficier d'une fonctionnalité d'auto-relève notamment pour les compteurs à relève semestrielles (de type C5).

Chaque membre devra transmettre à Total, à partir du 21 et jusqu'au dernier jour du mois, l'ensemble des données relevées pour chaque site :

- Le code PDL
- L'index relevé
- La date de relèvement

La transmission de ces données à Total pourra s'effectuer directement via l'espace client en ligne.

Le dernier jour de chaque mois, le service facturation récupérera les données transmises et établira la facture à partir de ceux-ci.

Dans le cas où un membre n'aurait pas transmis les informations à temps, la facturation s'établira sur une estimation.

Nous faisons apparaître sur nos factures des indications pour les index sur lesquels le membre est facturé :

- E : Estimé
- R : réel

2.3. Explications sur des éventuelles exceptions de facturation à date identique chaque mois

Voici nos délais d'émission de factures :

| Type compteur | Délais | Délai moyen d'émission de la facture suivant la bascule | Délai moyen d'émission de la facture faisant suite à une période mensuelle de consommation |
|-------------------|--------|---|--|
| C2 / C3 / C4 / C5 | | 60 à 90 jours | 5 jours à réception des index |

2.4. Modèles de facture détaillée et regroupée

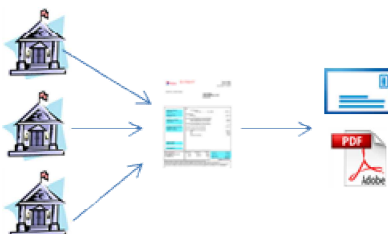
Les factures sont adressées, au format dématérialisé, aux coordonnées communiquées par le membre à TOTAL lors de la phase de vérification des données avant la bascule (cf chapitre 6).

⇒ A tout moment, vous avez la possibilité de vous connecter sur votre espace client en ligne pour télécharger en toute autonomie vos duplicatas de factures au format PDF, déposés le lendemain de l'édition.

• Vous souhaitez une facture regroupée

Sur cette facture apparaît l'ensemble des sites ayant le même type de compteur (avec le détail de chaque site en annexe de la facture).

En effet, pour faciliter le traitement des factures, TOTAL a choisit de regrouper les PDL par type de compteur.



Annexe 1 : Modèle factice d'une facture regroupés

Ce regroupement est composé :

- D'une facture qui, en tant que pièce comptable, permet le règlement en une seule fois du regroupement de l'ensemble des PDL rattachés ;
- D'une annexe qui détaille pour chaque PDL les informations listées dans le point ci-dessous du présent Mémoire Technique

⇒ Afin de vous guider la dans lecture et la compréhension de votre facture, TOTAL Energie Gaz met à votre disposition un guide explicatif de vos factures (**annexe 2**). Vous pourrez, à tout moment, télécharger ce guide dans l'onglet « documents utiles » de votre espace client en ligne.

Informations sur la facture (groupée et détaillée)

Pour chaque période écoulée, TOTAL adresse une facture originale, par flux EDI via Chorus pro et un duplicata disponible dès le lendemain sur l'espace client en ligne, précisant les éléments suivants :

- Coordonnées de votre interlocuteur dédié : nom, email, téléphone, fax...
- Identification du nombre de PDL regroupés sur la facture

- L'identification du marché (n° marché, n° client, libellé/code du groupement)
- Le nom ou la raison social du créancier
- Le numéro du compte bancaire ou postal
- Quantité globale consommée
- La décomposition des prix forfaitaires
- Les montants totaux HT et TTC
- La date de facturation et délais de paiement

Contenu de l'annexe détaillée :

- Nom et adresse du Point de Livraison
- Numéro de téléphone dépannage communiqué par le GRD
- Référence du Point de Livraison
- Début et fin de période de facturation
- Ancien et nouvel index
- Nature de l'index (estimation, auto-relevé, relevé)
- Consommations sur la période en kWh
- Termes de Quantité sur la période en EUR/kWh
- Termes de capacité sur la période en EUR/kWh ou EUR/MWh HTT
- Les tarifs d'acheminement,
- Montant correspondant à la quantité consommé sur la période en EUR HTT
- Montant détaillé des prestations du GRD en EUR HTT
- Montant TOTAL en EUR HTT
- Montant détaillé des taxes et contributions de toute nature applicables
- Montant TOTAL en EUR TTC
- Le numéro de la facture
- La référence client
- Le numéro du marché / Le libellé du groupement

Champs de personnalisation et modalités de mise à jour

TOTAL met à la disposition de chaque membre un espace personnalisable sur sa facture, celui-ci se trouve dans l'espace « client » (cf : point 4 dans l'**annexe 2** « guide de lecture de nos factures »).

Il peut comporter jusqu'à 25 caractères.

Si un membre à besoin de faire une modification de données insérées dans ce champ, il lui suffira de contacter son chargé de clientèle dédié via l'adresse mail dédié. La modification sera effective sur sa prochaine facture.

2.5. Guide de lecture des factures

Pour chaque mois écoulé (ou tous les 2 mois pour les compteurs C5), TOTAL Energie Gaz adresse une facture originale, par flux EDI via chorus pro, et un duplicata disponible dès le lendemain sur l'espace client en ligne, précisant les éléments suivants.

En **annexe 2**, vous trouverez notre guide de lecture de nos factures.

En **annexe 3**, vous trouverez une fiche explicative des taxes applicables à la fourniture d'électricité.

2.6. Contrôle de la facturation

En amont de la 1ère facture

Notre service facturation effectue des pré-contrôles afin de vérifier la cohérence entre le contrat posé dans nos systèmes et les exigences du contrat client :

- En cas d'informations manquantes ou incohérentes, le contrat est bloqué par notre logiciel (SAP)
- Nous reprenons le contrat papier et nous vérifions l'ensemble des informations.
- Nous corrigeons les erreurs détectées
- Nous validons dans les systèmes le contrat corrigé.

Au moment de la 1ère facture

- Nous vérifions que les informations payeur / destinataire de factures soient complétées et correctes.
- Le cas échéant nous corrigeons les erreurs.

Au cours du contrat

- Des contrôles ponctuels et aléatoires sur certains clients sont fait (notamment si réclamation ou autre action à faire sur son contrat).
- A chaque évolution du TURPE, un contrôle de cohérence est fait sur l'ensemble du portefeuille sur les éléments tarifaires qui composent l'abonnement. Nous pouvons à ce moment là détecter des erreurs liées à la commune, au tarif, erreur d'abonnement....
- Des incohérences peuvent être aussi détectées par le contrôle de gestion.

⇒ Dans le cas où un membre aurait des questions ou des demandes spécifiques relatives à la facturation de vos sites, votre Chargé de clientèle dédié est disponible de 9h à 18h du lundi au vendredi pour vous répondre (point développé dans le chapitre 4) :

Coordonnées du service clients multisites tertiaire et collectivités :

Téléphone : 02 29 09 01 46

Télécopie : 02 28 09 06 00

Courriel : sc-tertiaire@total.com / marches-publics.tegaz@total.com

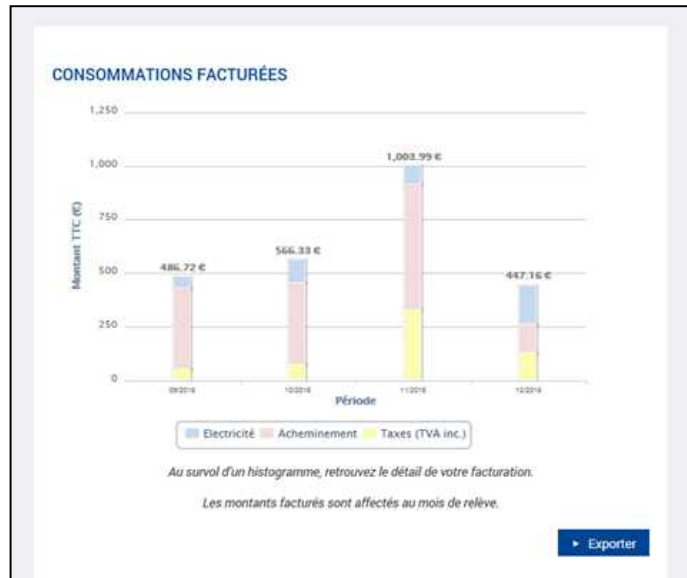
2.7. Modalités de traitement des anomalies et erreurs de facturation

Processus de gestion des erreurs de facturation

Notre service client reçoit la réclamation suite à une facture erronée, détectée par le comptable public.

Il va donc effectuer des contrôles afin de vérifier la cohérence entre les éléments du marché, les modalités financières du contrat client et l'erreur soulignée. Plusieurs cas possibles :

- En cas d'informations manquantes ou erronées, le service client contrôle et modifie la donnée et réédite la facture puis l'envoi au client.
- En cas de montant erroné, le service client recalcule la facture, en comparant les éléments de prix fixés au marché, et ceux sur la facture :
 - Si l'erreur s'avère justifiée, alors le service client modifie dans nos systèmes les données de base afin de ne plus réitérer la même anomalie système, et réédite la facture puis l'envoi au client.
 - Si l'erreur ne s'avère pas justifiée, alors le service client explique au client afin de mieux comprendre la facture.
- Dans le cas où la facture a déjà été réglée, le service client procédera à la même analyse (comme expliquée



⇒ Il est possible d’exporter tous les champs. Nous pourrions réaliser un paramétrage spécifique à votre demande, sans surcoût.

Annexe 5a : export bilan de facturation

Annexe 5b : export bilan de consommation

Délais de stockage des données

| Données | Durée de stockage des données sur l’outil en ligne à compter du dépôt | Durée de stockage de ces mêmes données à compter de la date de fin du marché | Durée de stockage imposé par l’Etat aux fournisseurs |
|---|---|--|--|
| Données de facturation (extraction type tableur Excel) | A compter du dépôt Jusqu’à la fin du marché +13 mois | 16 ans | Nc |
| Factures PDF | A compter du dépôt Jusqu’à la fin du marché +13 mois | 16 ans | 10 ans |
| Feuillelet récapitulatif annuel | A compter du dépôt Jusqu’à la fin du marché +13 mois | 16 ans | Nc |

Malgré la durée de 10 ans imposée par la loi aux fournisseurs, Total applique une politique générale au niveau du groupe de conserver tout document de facturation sur une durée de 15 ans à compter de la clôture de l’exercice comptable (soit 16 ans si un marché commence en janvier).

3.3. Modalités d’accès à l’outil de suivi en ligne et fonctionnalités

Pour vous permettre de tester l’espace client en ligne, nous mettons à votre disposition :

- Un Guide d’Utilisateur :
 - **Annexe 6a** - Guide Utilisateur « Mon Espace »
 - **Annexe 6b** - Conditions Générales d’Utilisation Mon Espace
- Des codes d’accès :
 - **Adresse du site internet** : www.monespace.Total.fr
 - **Login** : demomulti@yopmail.com
 - **Mot de passe** : democode2

A titre d’information :

L'identifiant et le mot de passe transmis par TOTAL Energie Gaz ne donnent pas accès à un espace personnel et confidentiel. Les données que vous enregistrerez sur cet espace de démonstration seront donc visibles par tout utilisateur en cas d'enregistrement. Seuls nos clients disposent d'un accès personnel et confidentiel. Nous vous recommandons de naviguer sur cet espace test sans enregistrer d'informations.

⇒ Vous trouverez en **annexe 7**, la présentation détaillée du site internet.

3.4. Modalités et délais de mise à disposition des documents et données sur l'outil en ligne

A tout moment pendant la durée du marché (et jusqu'à 13 mois après la fin du marché ou la sortie d'un PDL du périmètre), vous pourrez récupérer vos données de consommations et de facturation, en quelques clics. L'export peut se faire en Excel ou en PDF.

La mise à disposition des factures et leurs annexes au format PDF et du (ou des) fichier(s) numérique(s) des données de facturation se font par téléchargement unique, directement à partir de l'onglet « **ELECTRICITE** », puis « **factures** ».

Ainsi, vous pouvez télécharger vos factures et leurs annexes au format PDF et procéder à l'export de vos données de facturation au format Excel ou PDF. Pour ce faire, nous mettons à votre disposition plusieurs fonctionnalités connexes :

- Filtrer par date les factures souhaitées ;
- Exporter les données de facturation sous format Excel ;
- Exporter vos duplicatas de factures et leurs annexes au format PDF ;
- Enregistrer votre export.

| VOTRE SÉLECTION | | | | | | |
|-----------------|--------------|--------------|-------------|----------|----------------------------------|------------|
| | | | | | | |
| N° facture | Date | Type | Montant TTC | Site | N° PDC | Echéance |
| 111114211 | Février 2017 | Electronique | 438,96 € | Compteur | 67676767676767 13131313131313 | 30/01/2017 |

- ⇒ Nous sommes également en mesure de réaliser des exports sur mesure intégrant vos demandes, qui pourront également être traités par nos services, et déposés sur le site, à votre disposition en téléchargement sans surcoût.

Vous pourrez procéder à un export de ces données de facturation de vos sites depuis l'onglet « ELECTRICITE », puis « bilans de facturation » :

BILANS DE FACTURATION D'ELECTRICITE

SÉLECTIONNER UNE PÉRIODE : De : février 2017 à : février 2017

SÉLECTIONNER DES PDC :

Recherche : Filtres enregistrés

☒ Tout sélectionner

☒ LSPACIL DEMO TOTAL ENERGIE GAZ-ELLEC-HOTIL

☒ PC 1601 125456

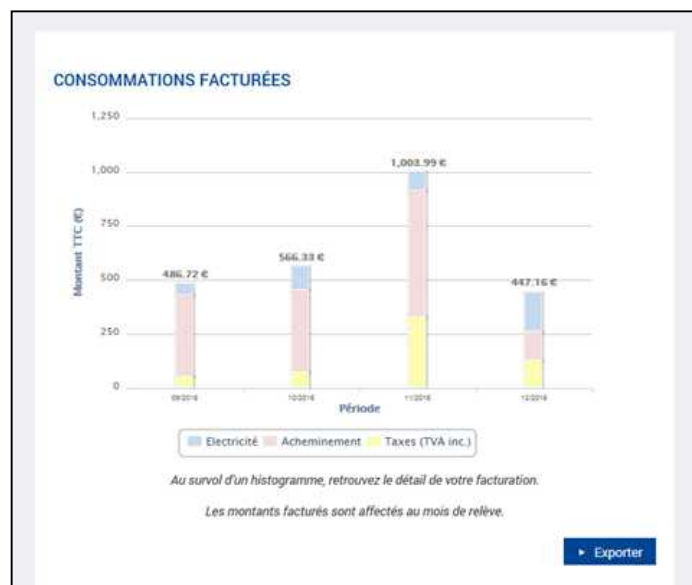
☒ Compteur d'électricité PDC N°1616161616161616

☒ Compteur d'électricité PDC N°1313131313131313

[Ajouter le filtre](#) [Supprimer le filtre](#) [Enregistrer le filtre](#)

[Afficher la sélection](#)

Vous pourrez procéder à un export de ces données de consommations de vos sites depuis l'onglet « ELECTRICITE », puis « consommations » :

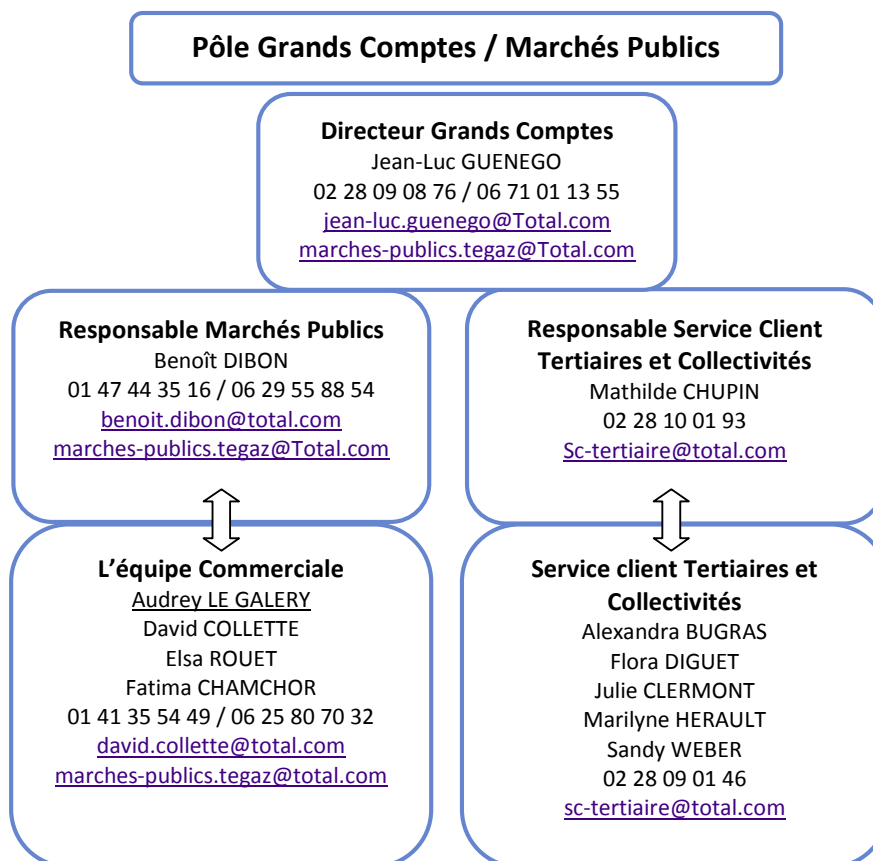


4. Gestion des relations

4.1. Organisation, ressources, compétences, moyens et processus

4.1.1. Les ressources

Voici l'organisation et les ressources qui seront mises en place pour le marché :



4.1.2. Organisation, compétences et processus

Votre interlocuteur dédié

Nous mettons à votre disposition un interlocuteur dédié, spécialiste des grands comptes Marchés Publics, qui aura pour mission de vous accompagner et de s'assurer, par un contact régulier, du bon déroulement des prestations.

Il répondra aux différentes questions contractuelles, techniques ou encore commerciales, fera le lien avec le service client en cas de besoin et sera à la disposition des membres pour les assister dans leurs démarches (ajout ou suppression de site, raccordement, optimisation...).

Coordonnées de votre interlocuteur dédié :

- **Audrey LE GALERY, Attachée Commerciale Marchés Publics**
- Téléphone fixe : 01 47 44 34 89
- Téléphone mobile : 06 24 36 70 21
- Télécopie : 01 58 15 55 02
- Courriel : audrey.le-galery@total.com / marches-publics.tegaz@total.com

En cas d'absence de votre interlocuteur dédié, David COLLETTE sera à votre disposition et répondra immédiatement à l'ensemble de vos interrogations :

- **David COLLETTE, Attaché Commercial Marchés Publics**
- Téléphone fixe : 01 41 35 54 49
- Téléphone mobile : 06 25 80 70 32
- Télécopie : 01 58 15 55 02
- Adresse : TOTAL Energie Gaz, Immeuble NOVA, 71, Boulevard National, CS 20004, 92257 LA GARENNE COLOMBES Cedex
- Courriel : david.collette@total.com / marches-publics.tegaz@total.com

De plus, en cas d'absence de votre interlocuteur dédié, toute l'équipe Marchés Publics sera à votre disposition.

Toute l'équipe est disponible du **Lundi au Vendredi de 9.00 à 18.00** pour répondre à l'ensemble de vos besoins.

L'organisation pour le coordonnateur

Afin que vous puissiez bénéficier d'un suivi adapté et personnalisé, Audrey LE GALERY, spécialiste des Grands Comptes Marchés Publics de Total, sera le référent pour le coordonnateur.

Il sera votre interlocuteur durant toute la période de consultation (accord cadre, marchés subséquent) et les périodes suivantes (opérations préalable à l'exécution, vie du contrat). Véritable interlocuteur dédié qui aura participé à l'intégralité des différentes phases de l'appel d'offre, il saura répondre aux différentes questions contractuelles, techniques ou encore commerciales.

- ⇒ Au pas mensuel, le chargé de clientèle dédié enverra au coordonnateur un fichier de suivi de l'ensemble des PDL du groupement au format XLS, reprenant l'intégralité des données de consommation, de facturation et de périmètre.

L'organisation pour les membres

Un **service client spécialisé en gestion des multisites Marchés Publics**, géré par Mathilde CHUPIN sera mis à la disposition des membres du groupement et nous désignerons, à l'attribution du marché subséquent, un interlocuteur dédié unique parmi la liste des interlocuteurs cités ci-dessus. A ce moment, **l'annexe 8** sera mise à jour et communiquée au Coordonnateur.

Les membres pourront prendre contact avec l'interlocuteur dédié :

- Par téléphone ligne directe de la chargée de clientèle non surtaxée : 02 28 09 01 46
- Par mail : sc-tertiaire@total.com
- Par courrier : Espace Performance La Fleuriaye, BP 70706 - Bât. F7, (11 rue Alessandro Volta - Porte 46) 44481 CARQUEFOU cedex

Le service client Tertiaire et Collectivité, disponible du **lundi au vendredi de 9h00 à 18h00** répondra sous 48h à l'ensemble des interrogations des membres ou des demandes spécifiques

Annexe 8 : Liste interlocuteurs en fonction des demandes

4.2. Délais de réponses et modalités d'échanges avec les membres, le coordonnateur et le gestionnaire de réseau

4.2.1. Délais et modalités pour les membres

Comme expliqué dans le point précédent, le service client Tertiaire et Collectivité, disponible du **lundi au vendredi de 9h00 à 18h00** répondra sous 48h à l'ensemble des interrogations des membres ou des demandes spécifiques.

Véritable interlocuteur dédié pour les membres, la chargée de clientèle saura écouter les demandes des membres et se rapprocher de nos services internes (service en charge des relations avec le ENEDIS, service facturation) afin de revenir rapidement vers le membre avec la/les réponse(s) à sa/ses demande(s).

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive des différentes missions de la chargée de clientèle dédiée pour le compte des membres du groupement :

- Répondre aux questions relatives aux conditions d'exécution du marché,
- Tenir informé chaque membre concerné par des PDL non basculables en l'état,
- Répondre aux demandes spécifiques relatives à la facturation de vos sites et aux composantes de la facture ainsi qu'aux évolutions réglementaires durant la durée du marché,
- De traiter les demandes techniques relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau de distribution (ajout ou une suppression de site, modification de puissance souscrite, raccordement provisoires...)
- Être l'intermédiaire entre le gestionnaire de réseau et vous,
- Conseiller et accompagner les membres du groupement qui nous solliciteraient pour :
 - la constitution d'un dossier de demande de raccordement définitif ou provisoire ou de modification d'un raccordement ou demandes d'alimentation supplémentaire d'un PDL au réseau de distribution,
 - La souscription auprès du gestionnaire de réseau de distribution pour certains points de comptage des engagements personnalisés de qualités de fourniture ou de continuité.
- Informer les membres sur les prise en charges de leurs demandes et à l'évolution du traitement de celles-ci.
- De rectifier les informations, si demandé par un membre, portant sur le périmètre du marché subséquent (ex : modification de nom ou adresse d'un point de comptage),
- De transmettre à chaque membre, à minima 1 fois par an, avant le 31 janvier de l'année N+1, et à la demande :
 - la liste actualisée de son périmètre sous format Excel,
 - un bilan des consommations et de leurs évolutions,
 - les certificats de garantie d'origine attestant l'origine de l'électricité verte

Nous accuserons réception de chaque demande dans un délai de **48h**, et en fonction de la complexité nous apporterons une réponse concrète dans les meilleurs délais. Si nécessaire, un rendez-vous pourra être pris avec l'interlocuteur dédié afin d'échanger sur un ou plusieurs points évoqués ci-dessus.

4.2.2. Délais et modalités pour le coordonnateur

Afin que vous puissiez bénéficier d'un suivi adapté et personnalisé, Audrey LE GALERY, spécialiste des Grands Comptes Marchés Publics de Total, sera le référent pour le coordonnateur.

Il sera votre interlocuteur durant toute la période du marché.

Elle sera disponible du **lundi au vendredi de 9h00 à 18h00** répondra sous 48h à l'ensemble des interrogations ou des demandes spécifiques.

Auprès du coordonnateur, sa mission sera de s'assurer à ce que les informations du marché soient bien prises en compte auprès des services internes à Total en charge des opérations préalables, des rattachement et du service client dédié pour l'ensemble des membres afin de s'assurer de la bonne exécution du marché. :

- Etat sur la gestion de la bascule de l'ensemble des points de livraison ;
- L'évolution du marché en cours, notamment des composantes de la facture ;
- Un point d'avancement hebdomadaire jusqu'à règlement complet du processus de bascule via un fichier au format Excel ;

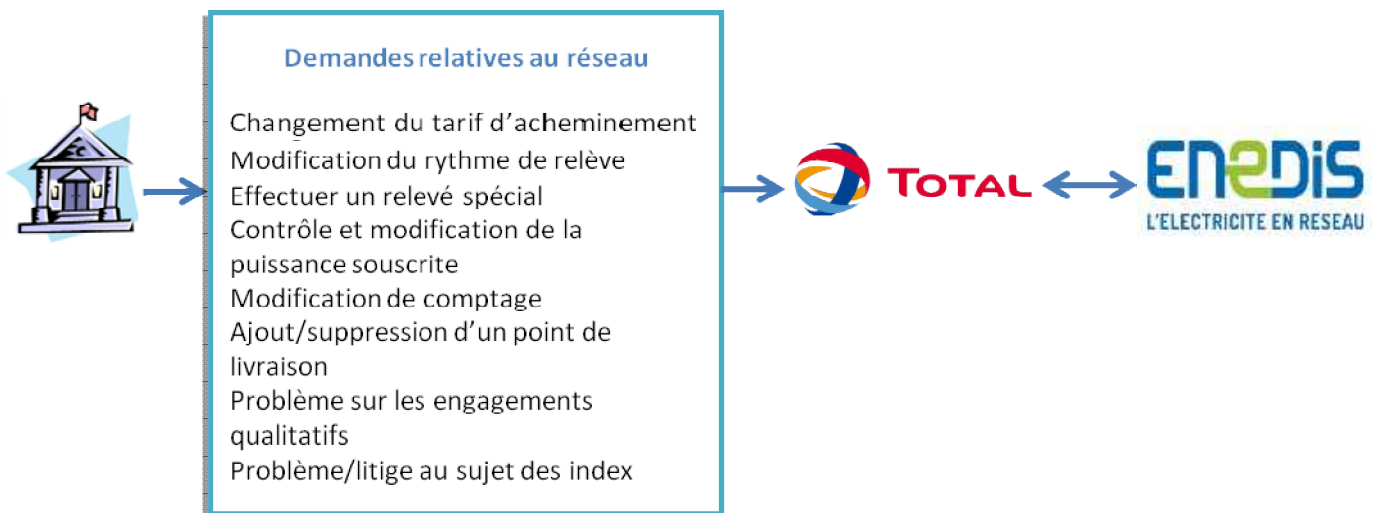
- Le traitement de PDL présentant une incompatibilité entre installation de comptages et formules tarifaires d'accès au réseau de distribution ;
- A la demande, le suivi des demandes des membres du groupement et l'état d'avancement de celles-ci ;
- Les données relatives à l'évolution du périmètre et aux consommations de façon annuelle
- L'état de souscription des membres aux garanties d'origine

4.2.3. Délais et modalités d'échanges avec le gestionnaire de réseau

Aujourd'hui, deux principaux acteurs interviennent pour assurer la fourniture et l'acheminement en électricité de vos points de livraison.

- **Le fournisseur d'électricité** : TOTAL Energie Gaz en charge de vous acheminer l'électricité jusqu'à vos points de livraison ;
- **Le gestionnaire de réseau** : ENEDIS en charge de construire et d'entretenir les infrastructures.

Dans le cadre du marché que vous avez lancé, TOTAL Energie Gaz s'engage à être l'intermédiaire unique entre vous et le gestionnaire de réseau afin de faciliter l'ensemble de vos démarches administratives et techniques. Cette mission d'intermédiation est **réalisée gratuitement par Total.**



Dans le cas où une de vos demandes nécessite de faire intervenir le gestionnaire de réseau pour une intervention qui est payante (création d'un nouveau point de livraison, par exemple), nous nous engageons à vous refacturer à l'euro près le coût de la prestation du gestionnaire de réseau en fonction des tarifs réglementés selon le catalogue des prestations.

A titre d'information, le catalogue des prestations d'ENEDIS est disponible ici : <http://www.enedis.fr/documents?types=475#>

Le Service Relation Client assure la médiation avec le gestionnaire de réseau en cas d'interrogation. Pour le samedi et le dimanche, il existe un numéro d'urgence du gestionnaire de réseau (ENEDIS) communiqué sur toutes les factures envoyées au client : **09 72 67 50 XX (XX est le numéro du département).**

En cas de coupure de l'alimentation en électricité et suivant le caractère de cette coupure, le gestionnaire de réseau interviendra dans les meilleurs délais.

Nous vous rappelons que nous vous dédions un espace client en ligne où vous trouverez l'ensemble des informations relatives à votre contrat ainsi que d'autres informations utiles pour la compréhension de nos services et prestations.

Le processus

Notre service logistique, composé d'une responsable Odile DUMOND et de 5 chargés d'opérations back office, est en charge de gérer les demandes des membres tout au long du marché.

Lorsqu'un membre fait une demande d'intervention sur un de ses compteurs (MES, MHS, optimisation, etc.), voici le processus global de traitement :

- **Réception** de la demande sur l'adresse dédiée par le service client ou via le site internet ;
- **Prise en charge** de la demande sous 48h maximum ;
- **Création** d'une « action interne » adressée au service logistique ;
- **Prise en charge et traitement** sous 48h auprès d'ENEDIS (si besoin échanges avec le membre en direct) ;
- **Retour** par flux informatique d'ENEDIS de la prestation réalisée ;
- **Clôture** de l'action interne pour avertir le service client par une notification ;
- Le service client **informe** le membre de la bonne exécution de la demande.

Les délais

A titre d'information, nous vous indiquons les délais de changement de fournisseur ci-dessous :

- Nombre de jour nécessaire à l'intégration de vos données par TOTAL Energie Gaz : **1 jour**
- Nombre de jour nécessaire au rattachement de vos sites par les gestionnaires de réseau :

| | Changement De Fournisseur | Mise en service | 1 ^{ère} mise en service |
|----------------|--|--|---|
| C2 C3 C4 | <ul style="list-style-type: none">▪ si aucune intervention sur le compteur : le jour J demandé▪ sinon : entre J et J+21 | 5 jours ouvrés | <ul style="list-style-type: none">▪ Standard : 10 jours ouvrés▪ Express : 5 jours ouvrés |
| C5 | entre J et J+21 | <ul style="list-style-type: none">▪ Standard : 5 jours ouvrés▪ Express : 2 jours ouvrés si l'alimentation du PDL est suspendue ou réduite | <ul style="list-style-type: none">▪ Standard : 10 jours ouvrés▪ Express : 5 jours ouvrés |

4.3. Organisation, moyens et processus mis en place pour répondre aux demandent des membres liés à l'évolution de leur périmètre

4.3.1. L'équipe et les délais

L'équipe

Dans le cadre de votre marché, si des membres sont besoin de modifier leur périmètre en ajoutant ou supprimant de sites, Ils devront effectuer votre demande par email auprès de son chargé de clientèle dédié (+ copie interlocuteur dédié) (cf. chapitre 4).

La demande sera traitée dans les **48h** après réception de votre mail.

Nous prendrons en charge l'ordre de service correspondant à la demande que nous vous retournerons signés pour validation définitive.

Nous procéderons par la suite au rattachement à la date souhaitée.

- ⇒ Le service client dédié est à la disposition de chaque membre pour les aider à rédiger leurs ordres de services, et les accompagner dans les démarches de mise en service d'un nouveau site.

Les délais

Nous respecterons les délais fixés par le gestionnaire de réseau. Pour rappel, vous trouverez ci-dessous le détail de ces délais :

| | Changement De Fournisseur | Mise en service | 1 ^{ère} mise en service | Détachement |
|----------------------|---|-----------------|--|----------------|
| C2 C3 C4 C5 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ si aucune intervention sur le compteur : le jour J demandé ▪ Sinon : entre J et J+21 | 5 jours ouvrés | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Standard : 10 jours ouvrés ▪ Express : 5 jours ouvrés | 5 jours ouvrés |

- ⇒ Pour toute demande de mise en service, un consuel sera obligatoire à remettre au technicien d'ENEDIS (délivré par l'électricien en charge de la pose du coffret).

4.3.2. La méthodologie

Pour ce faire, nous mettons à la disposition des membres un fichier à compléter, qu'il suffira de nous retourner par mail accompagné de son ordre de service.

A noter, les éléments obligatoires à communiquer à votre interlocuteur sont les suivants :

- Liste des PDL concernés avec les adresses respectives de chaque PDL
- Identification du client (Numéro Siret et Code APE, modalités de paiement, critère de regroupement pour la facturation)
- Interlocuteur client (Nom, Prénom, Téléphone)
- Date de rattachement souhaitée
- Informations contractuelles :
 - Formule tarifaire demandée,
 - Structure de comptage
 - Puissance demandée

A la suite de la demande, nous serons en mesure d'effectuer les rattachements ou détachements des points de livraison demandés.

Annexe 10 : formulaire ajout/suppression de site

4.3.3. Les modalités

Les modalités contractuelles

Une fois que nous aurons mis le marché en place et que vos sites seront livrés en électricité, nous vous offrons la possibilité d'ajouter des sites en bénéficiant du tarif de cette consultation ou de supprimer des sites sans frais.

Cela vous permet d'ajouter des sites en cours de marché (dans le cas des nouveaux bâtiments par exemple) **ou de sortir des sites en cours de marché** (fermetures /ventes de sites ou changement de mode de chauffage d'un site) tout en bénéficiant des modalités contractuelles (prix et conditions techniques) de l'actuel marché et sans frais de résiliation.

Ainsi, afin de vous faire bénéficier d'un prix le plus attractif tout en vous offrant une flexibilité importante l'ajout de sites, nous vous proposons une clause permettant d'ajouter des sites jusqu'à **15 %** de la somme des consommations A-1 lors de la signature du marché.

Dans le cas exceptionnel où vous auriez atteint votre quota d'ajout de site de 15 %, nous procéderons alors systématiquement à une nouvelle cotation et nous vous ferons bénéficier des nouveaux prix du marché. Nous pourrions contractualiser la nouvelle cotation dans le cadre d'un avenant.

Les modalités pratiques

Dans le cadre de votre marché, si un membre souhaite ajouter des sites à son périmètre ou supprimer des sites déjà en contrat, il devra effectuer sa demande par email auprès de son chargé de clientèle dédié.

Il faudra donc, nous envoyer un ordre de service, complété, daté et signé, afin que cette demande soit prise en compte, après la réception d'un mail formulant votre besoin.

Pour ce faire, nous mettons à la disposition des membres un fichier à compléter, qu'il suffira de nous retourner par mail (cf : **Annexe 10**).

Vous pourrez retrouver au point 4.3.2 les éléments obligatoires à nous transmettre.

A la suite de la demande, nous serons en mesure d'effectuer les rattachements ou détachements des points de livraison demandés.

- ⇒ Le service client dédié est à la disposition de chaque membre pour les aider à rédiger leurs ordres de services, et les accompagne dans les démarches de mise en service d'un nouveau site.

4.3.4. Traçabilité des demandes

Toutes les demandes de nos clients (entrées et sorties de sites, autres demandes,...) sont enregistrées dans un CRM pour en assurer la traçabilité.

- ⇒ Le service client est en mesure, à tout moment, de les exporter et de les faire parvenir un état récapitulatif des demandes sous un format Excel au coordonnateur.

4.4. Conseils apportés aux membres concernant les dossiers de raccordement

Comme expliqué précédemment, le chargé de clientèle dédié, ainsi que l'interlocuteur dédié sont à la disposition des membres et du coordonnateur pour les accompagner dans leurs démarches, ainsi que répondre à leurs demandes et interrogations..

En amont des demandes, ils peuvent faire appel à leur expertise et conseils afin de les orienter.

Les branchements provisoires

Dans le cadre de votre marché, un membre souhaite effectuer une demande de raccordement d'un site en branchement provisoire, votre chargé de clientèle dédié ou votre interlocuteur dédié sera à votre disposition.

En effet, nous aiderons chaque membre à qualifier son besoin, afin de l'orienter sur le bon process qui sera saisi par la suite auprès d'ENEDIS (branchement provisoire de plus ou moins 28 jours, puissance requise pour l'événement, type de compteur nécessaire...).

Nous l'aiderons ensuite dans la démarche et la rédaction d'un ordre de service en fonction de la qualification préalable du besoin.

Selon si le seuil des 15% de la clause d'ajout/suppression de sites est atteint ou non, nous procéderons à un ajout de site au marché dans les termes du contrat défini lors du marché subséquent, ou nous procéderons à une cotation sur mesure.

Lorsque le besoin sera clairement défini, le membre devra donc transmettre son ordre de service finalisé à TOTAL via son chargé de clientèle, contenant au minimum les informations suivantes :

- Type de BP
- Puissance souscrite
- Adresse de raccordement
- Dates de raccordement et dé-raccordement
- N° de PDL si raccordement sur un PDL fixe (sinon, c'est Enedis que le communique au moment de la pose du compteur)
- Coordonnées du demandeur et de l'interlocuteur Technique

A la réception de cette demande, votre chargé de clientèle dédié prendra en charge toute la gestion avec le gestionnaire de réseau. Elle fera l'intermédiaire entre le membre et le gestionnaire de réseau, jusqu'à la mise en service.

Pour la résiliation, les démarches seront identiques.

⇒ Il est possible d'anticiper une demande de raccordement provisoire de 4 mois.

5. Optimisation du TURPE

5.1. Calendrier prévu pour l'étude de l'optimisation du périmètre

Comme indiqué dans l'article 4.4 du CCTP, TOTAL s'engage à proposer à chaque membre du groupement, la **version du TURPE** et la (ou les) **puissance(s) optimale(s)** pour chaque PDL.

Un outil a été développé pour répondre à cette demande.

Il permet, à ce jour, d'évaluer rapidement les **opportunités d'optimisation** de l'option tarifaire d'acheminement en estimant la répartition de la consommation pour les sites en Moyenne Utilisation (Heures Pleines / Heures Creuses).

L'équipe en charge de ce type de démarche est le Service de Coordination et Intégration Multisites pour la première optimisation du marché, géré par Mr David LEVEAU le Responsable du service (en charge également de toute la phase de la bascule).

TOTAL s'engage à effectuer cette **première phase d'optimisation avant la date de la bascule**, si les délais incompressibles sont respectés (60 jours entre la notification et la bascule). Le cas échéant, nous ferons l'étude sous 3 mois après la bascule.

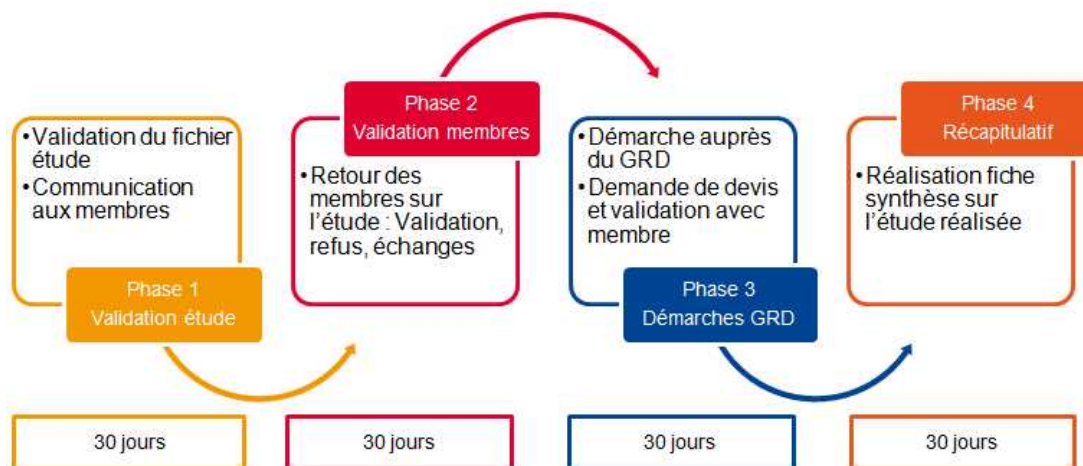
Cette première étude devra être réalisée sur la base des données Enedis et une autorisation de collectes de ces données sur le portail SGE du GRD Enedis devra être fournie au préalable à Total.

Lorsque l'analyse sera effectuée, nous contacterons chaque membre du groupement pour leur communiquer les résultats de l'étude et nous leur soumettons nos résultats afin que qu'ils prennent la décision de procéder aux modifications ou non auprès du gestionnaire de réseau.

Dès la réception de cet accord le chargé de clientèle dédié, va prendre en charge le dossier et effectuer la demande de modification auprès du gestionnaire de réseau.

Puis, après 12 mois de contrat, nous réaliserons une étude d'optimisation sur un historique de 12 mois. De nouveau, Total devra bénéficier d'une autorisation de la part des membres ou du coordonnateur afin d'aller récupérer l'ensemble des informations relatives aux PDL du groupement.

Nous vous proposons de découvrir ci-dessous un échéancier qui reprend les 4 phases principales pour la réalisation d'une étude d'optimisation.



5.2. Méthode et outils

Le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité a pour but de garantir à l'ensemble des consommateurs et des producteurs d'électricité un accès transparent et non discriminatoire aux réseaux publics :

- Principale source de rémunération des distributeurs de réseaux
- Payé par tous utilisateurs des réseaux publics de transport et de distribution
- Permet de financer
 - les investissements sur le réseau et sa gestion quotidienne
 - les nouveaux investissements, par ex l'introduction des énergies renouvelables
 - la gestion de la pointe d'électricité

Le TURPE est soumis aux règles suivantes :

- La péréquation tarifaire : Le tarif est identique sur l'ensemble du territoire national
- Le principe du « timbre-poste » : Le tarif est indépendant de la distance parcourue par l'énergie entre le point d'injection et le point de soutirage
- La tarification en fonction de la puissance souscrite et de l'énergie soutirée : Le tarif dépend du domaine de tension de raccordement, de la puissance souscrite et des flux physiques mesurés au(x) point(s) de connexion des utilisateurs du réseau
- L'horosaisonnalité : Les prix sont différenciés selon les saisons, les jours de la semaine et / ou les heures de la journée

Les coûts d'acheminement (TURPE) qui contribuent à couvrir les coûts engagés par les gestionnaires de réseaux ont 3 principales composantes :

| Composante | Gestion | Comptage | Soutirage |
|----------------------------|---|---|---|
| Ce qu'elle couvre : | Coûts liés à l'accueil des utilisateurs de réseaux, à la gestion des dossiers, à la facturation, au recouvrement et aux impayés | Coûts liés à l'entretien, location, relevé du compteur électrique | Charges d'exploitation et de capital liées aux infrastructures de réseau ainsi que le coût d'achat des pertes |
| Structure | Montant fixe par an | Montant fixe par an | Contient une part fixe et une part variable proportionnelle à la consommation |

Méthode

Outils

Puissance conseillée →

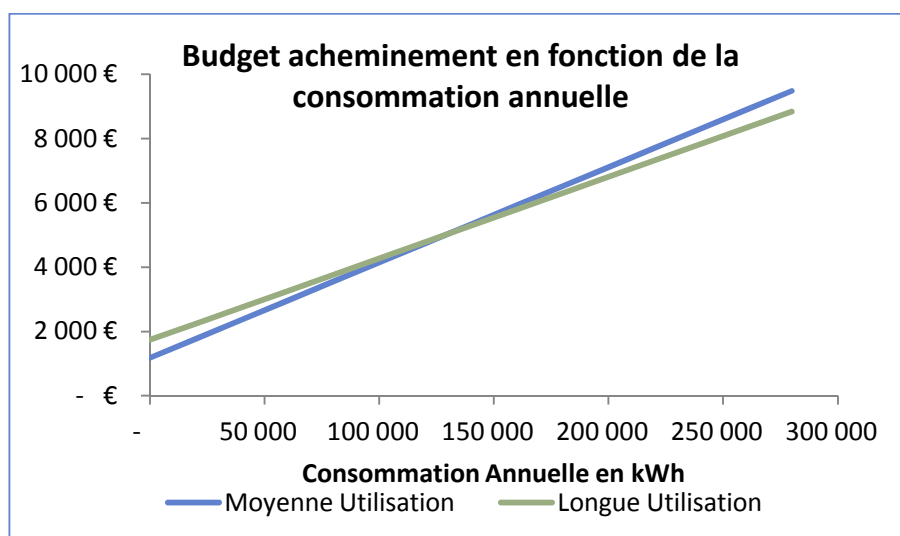
| | Acheminement | |
|----|--------------|--|
| 72 | 6 888,67 € | Ce que vous avez payé Ce que vous auriez payé avec ces puissances |
| 66 | 6 744,67 € | |
| 60 | 6 600,67 € | |
| 54 | 6 456,67 € | |

Formule tarifaire

Les compteurs C4 transmettent les index réels de consommation d'énergie. Sur la base de ces consommations TEGF calcule le budget client pour les deux options tarifaires possibles : Moyenne Utilisation et Longue Utilisation. Un coefficient de sécurité pour rendre compte de l'aléa de consommation est appliqué.

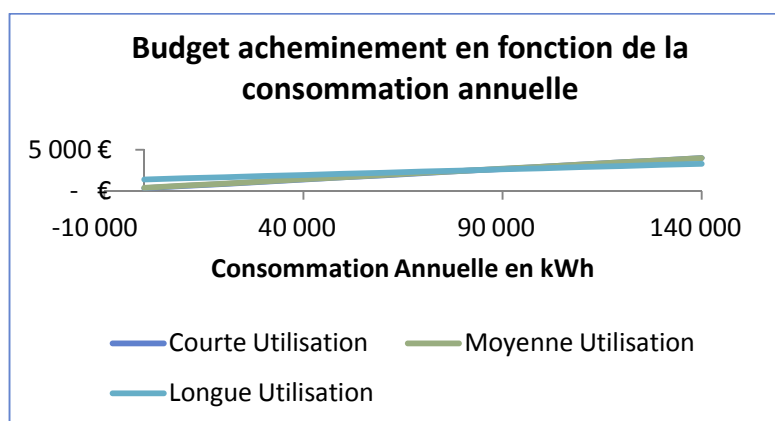
L'option tarifaire pour laquelle le budget est le plus bas est alors sélectionnée et proposée.

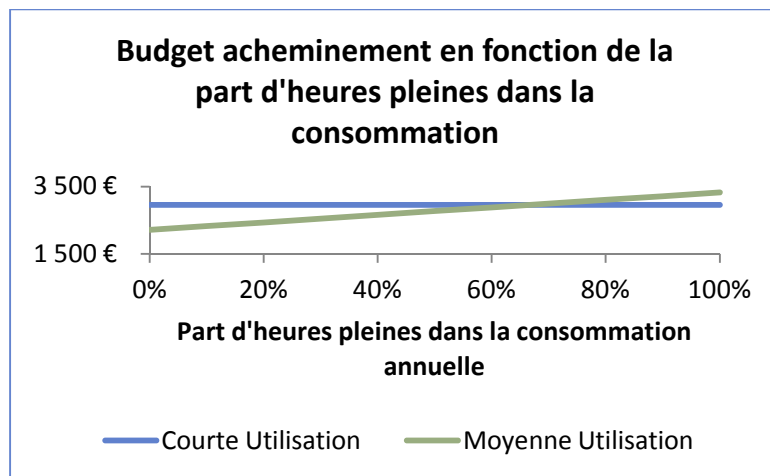
Les compteurs C3/C2 ne peuvent faire l'objet d'une optimisation de la formule tarifaire puisque seul le tarif HTA5 pourra être souscrit à partir du 1^{er} Août 2017.



Les compteurs C5

L'option tarifaire pour laquelle le budget est le plus bas est alors sélectionnée et proposée.





Exemple Optimisation sur 2 compteurs C5

Sur la base du développement effectué dans la partie précédente, notre étude sur 2 PDL nous permet d'identifier si chaque site à un ratio d'Heures Pleines supérieur à 70%. Dans le cas d'un ratio largement supérieur à 70% une optimisation est préconisée afin d'optimiser les coûts liés au TURPE.

| PDL | NOM DU SITE | Option Tarifaire | Puissance (kVA) | Consommation Annuelle HP (kWh) | Consommation Annuelle HC (kWh) | RATIO HP % | OPTIMISATION POSSIBLE |
|-------|-------------|------------------|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|------------|-------------------------|
| PDL 1 | Site 1 | MU | 36 | 24000 | 4000 | 86% | Passage en CU préconisé |
| PDL 2 | Site 2 | MU | 18 | 900 | 800 | 53% | Non |

Annexe 11a : Processus d'analyse pour optimisation

Annexe 11b : Exemple Etude Optimisation compteur

5.3. Organisation et modalités

Phase 1 : L'étude

La première phase d'étude consistera pour les équipes de Total de récupérer l'intégralité des informations des compteurs composant le lot concerné. Ainsi, nous récupérerons pour chaque compteur :

- Son tarif d'acheminement
- Sa puissance souscrite
- Ses consommations annuelles par tranche horo-saisonnières (base, heures pleines/creuses)

A l'aide de ces informations, nous calculons le budget lié au TURPE actuel de chaque site puis nous recalculons en optimisant la Formule Tarifaire d'Acheminement.

Nous réalisons par la suite un tableau récapitulatif qui reprend :

- Le budget TURPE actuel
- La formule tarifaire d'acheminement recommandée

- L'estimation du nouveau budget TURPE optimisé
- Le gain estimé sur une même période et sur la base de consommations identiques (en pourcentage et en €/an)
- L'estimation des frais du GRD pour les prestations à prévoir

Cette première phase permettra d'envoyer par mail à chaque membre concerné, un rapport d'optimisation de son périmètre (sous format Excel).

Il est important de noter que cette étude permettra de mettre en évidence des sites qui auront besoin d'une optimisation tout comme d'autres où l'optimisation ne sera pas nécessaire/possible (manque de données pour la réalisation de l'étude ou alors compteur déjà bien dimensionnés).

Phase 2 : La validation

Après réception de l'étude sous format Excel réalisée sur son périmètre, le membre aura 30 jours pour se prononcer sur les optimisations proposées par Total (acceptation ou refus). Dans ce délai, le membre aura la possibilité de prendre contact avec le Service Client Grands Comptes pour toute question complémentaire.

En l'absence de retour de la part du membre dans le délai de trente 30 jours après le premier envoi, les optimisations proposées par Total ne seront pas réalisées et les tarifs en vigueur seront conservés.

Phase 3 : Les démarches auprès du GRD

Après validation écrite de la part du membre sur l'acceptation des optimisations proposées par Total, notre Pôle Expertise Client engagera auprès d'Enedis, et dans un délai de trente 30 jours, les démarches nécessaires pour les modifications des formules tarifaires d'acheminement.

Dans le cas où une modification plus compliquée serait à réaliser ou si un devis sur mesure devait être réalisé par Enedis, nous reprenons contact avec le membre pour une nouvelle demande de validation pour la réalisation de la modification de la formule tarifaire d'acheminement (cas d'un changement de type de compteur ou puissance de soutirage trop faible par rapport à l'augmentation de puissance demandée).

Il est important de noter que les règles tarifaires du TURPE imposent le maintien de la formule tarifaire d'acheminement et des puissances souscrites sur une période de 12 mois.

Phase 4 : Le bilan

Lorsque les démarches seront lancées, un bilan sera réalisé et envoyé au coordonnateur afin de faire un état sur le nombre d'optimisations réalisées ainsi que sur le nombre de membre ayant effectué un retour auprès des équipes de Total.

Ce bilan servira de base de discussion de la réunion annuelle entre le coordonnateur et Total.

5.4. Modalités d'intervention auprès du GRD

Cf point précédent, phase 3.

5.5. Modalités d'échanges avec le coordonnateur

La méthodologie d'organisation de la phase d'optimisation des coûts liés au tarif d'utilisation des réseaux de distribution sera présentée au coordonnateur lors de la réunion de lancement, 1 mois après la notification du marché subséquent.

Le contenu de la méthodologie couvrira les définitions des besoins, les modalités d'échanges avec le coordonnateur et les membres ainsi que la présentation des bilans qui seront envoyés à chaque membre.

Cette étape de définition juste après la notification du marché subséquent est primordiale afin de définir les objectifs de cette phase d'optimisation et la manière de communiquer avec les membres du groupement en partenariat avec le coordonnateur.

Conscient de la forte relation entre le coordonnateur et les membres, nous souhaitons organiser ces études en parfaite collaboration avec l'ensemble des parties prenantes afin de réaliser cette phase d'optimisation dans les meilleures conditions.

C'est pour cela, que nous tenons à inclure le coordonnateur dans les phases préalable à cette étude d'optimisation mais également en cours de réalisation et de communication auprès de chaque membre. Un bilan récapitulatif sera également réalisé et fera l'objet d'une discussion avec le coordonnateur lors de la réunion annuelle afin :

- De faire un retour d'expérience.
- Ajuster les futures études d'optimisation (sur la forme, moyens de communication auprès des membres, etc.).
- De développer une véritable relation de confiance entre coordonnateur, membres et Total.

5.6. Traitement des cas particuliers

Vous trouverez ci-dessous la liste des différents cas particuliers qui pourraient être rencontrés pour les lots du présent marché ainsi que les modalités de traitement pour chaque cas :

| Cas | Modalité de traitement |
|------------------------|--|
| C4 <36kVA | Rattachement en C4 MU 42kVA puis optimisation tarifaire au bout de 12 mois. |
| C4 >240kVA | Une analyse du besoin en puissance du compteur est réalisée. Suivant les résultats : rattachement en C4 240kVA ou en C3 >240kVA. Dans ce dernier cas, une modification du raccordement est nécessaire. |
| C3 >250kW | Une analyse du besoin en puissance du compteur est réalisée. Suivant les résultats : rattachement en C3 250kW ou en C2 >250kW. Dans ce dernier cas, une modification du raccordement est nécessaire. |
| Compteurs EJP | Rattachement par défaut en CU pour les C5 et en MU pour les C4 puis optimisation tarifaire au bout de 12 mois. L'intervention d'un technicien ENEDIS sur place est nécessaire. Pour les C4, elle est prise en charge par ENEDIS dans le cadre de la fin des TRV. |
| Compteurs TEMPO | Rattachement par défaut en CU. L'intervention d'un technicien ENEDIS sur place est nécessaire. |
| C4 <36kVA | Rattachement en C4 MU 42kVA puis optimisation tarifaire au bout de 12 mois. |
| C5 >36KVA | Rattachement en C4>42kVA. Une modification du raccordement est nécessaire. Elle est prise en charge par ENEDIS dans le cadre de la fin des TRV. |

5.7. Délais pour les optimisations demandées

Après fait l'objet d'une demande auprès de son chargé de clientèle dédié par mail, celui-ci fera un retour sous **72h** après avoir lancé les calculs d'optimisation sur la base des éléments recueillis.

Le membre aura 30 jours pour se prononcer sur les optimisations proposées par Total (acceptation ou refus). Dans ce délai, le membre aura la possibilité de prendre contact avec le Service Client Grands Comptes pour toute question complémentaire.

En l'absence de retour de la part du membre dans le délai de trente 30 jours après le premier envoi, les optimisations proposées par Total ne seront pas réalisées et les tarifs en vigueur seront conservés.

6. Gestion de la bascule

6.1. Méthode et moyens mis en œuvre

6.1.1. Les ressources

Dès la notification du marché, nous mobiliserons l'ensemble de nos ressources et compétences pour l'organisation de la phase de bascule.

Les équipes qui seront mises en place par Total sont les suivantes :

- Une équipe composée de **2 experts** en traitement de données techniques faisant partie du **Pôle Coordination Multisites** qui supervisera les récupérations des données du gestionnaire de réseau et qui assurera la bonne définition des besoins de chaque membre sur son propre périmètre.
- Une équipe de **5 personnes** constituant notre **Pôle Expertise Client** qui sera en charge des opérations avec le gestionnaire de réseau Enedis. Les contacts réguliers entre ce service et Enedis nous permettent de maîtriser des phases de bascule pour plusieurs milliers de sites rapidement.

Pendant toute la phase de bascule, Audrey LE GALERY sera présent auprès des différents services afin de s'assurer de la bonne exécution des différentes phases pour la bascule des points de livraison.

6.1.2. L'échéancier

La bascule entrera en vigueur au 31 décembre 2017 à minuit.

La lecture de l'article 4.3 du CCTP de l'Accord Cadre nous permet de définir 3 étapes principales pour la phase de bascule et nous vous proposons l'échéancier suivant :



Points d'attention relatifs au basculement

Afin que la bascule se déroule dans les meilleures conditions, nous vous avons listé ci-dessous les différentes données exigées par le gestionnaire de réseau afin de réaliser les changements de fournisseurs sans rejet.

Données obligatoires à fournir au Gestionnaire de Réseau :

- Raison sociale exacte
- Code NAF
- Interlocuteur technique (nom + N° Téléphone + mail)
- Segment + Formule Tarifaire d'Acheminement + Puissance souscrite

Points d'attentions supplémentaires lors de la bascule :

- Les PDL n'ayant pas été relevés depuis plus d'un an nécessitent le passage du Gestionnaire de réseau
- Respecter les dates de fin de contrat (si contrat en cours)

6.2. Recueil et validation des informations auprès des membres

Après notification du Marché Subséquent, Total procède à un premier rapprochement entre les informations communiquées par le Coordonnateur et les informations du gestionnaire de réseau Enedis. Le but de cette étape est de vérifier la conformité des informations transmises et de corriger, si nécessaire, les données techniques avant de valider le périmètre avec chaque membre.

Annexe 12 : modèle de fichier périmètre membre.

6.2.1. Phase 1 : Validation du fichier périmètre

- Contenu : Dès la notification nous constituerons **pour chaque membre** un fichier périmètre sous format XLS et lui communiquerons ce fichier par mail dans un délai de 21 jours. Ce fichier se basera sur les informations contenues dans BPU de chaque lot.
- Service en charge : Pôle Coordination Multisites
- Délais : Sous 21 jours à partir de la notification du marché

6.2.2. Phase 2 : Communication et validation par les membres

- Contenu : Un fichier Excel « périmètre client » sera transmis à chaque membre pour son propre périmètre. L'objectif de cette étape est de valider avec chaque membre :
 - Les éléments administratifs (adresse et contact technique par site)
 - Les regroupements des PDL
 - Les modalités de règlement et fréquence de facturation
 - Les éléments à personnaliser sur la facture
 - Le volume d'énergie renouvelable retenu pour l'ensemble des PDL constituant son périmètre
 - Les dates de rattachement
- Etat des lieux : Au bout de 10 jours, nous transmettrons au coordonnateur un état des lieux des réponses des membres
- Service en charge : Pôle Coordination Multisites
- Délais : Sous 15 jours à partir de la date d'envoi du fichier « périmètre client »

6.2.3. Phase 3 : Préparation de la bascule

- Contenu :
 - Intégration des données recueillies dans les systèmes informatiques de Total (SAP). Dans le cas où les membres n'auraient pas répondu à la phase précédente et ce dans un délai de 30 jours, Total appliquera les modalités convenues par défaut.
 - Démarches auprès du gestionnaire de réseau Enedis afin de basculer tous les points de livraison des membres dans le périmètre de Total à la date de démarrage du marché
- Service en charge : Pôle Expertise Client / Service client Tertiaire et Collectivités
- Délais : 30 jours avant la date de démarrage

Annexe 9 : Modèle du fichier périmètre client

6.3. Echanges avec le coordonnateur

Le coordonnateur sera sollicité lors de la phase 2 au bout de 10 jours calendaires après communication aux membres de leurs périmètres respectifs afin de faire un point sur l'état des retours des membres pour validation de chaque périmètre. Dans le cas où le taux de retour des membres serait relativement faibles, nous demanderons au Coordonnateur d'effectuer une communication supplémentaire auprès des membres.

6.4. Echanges avec le GRD

6.4.1. Le Phasage des opérations

Notre Pôle Expertise Client, composé d'une responsable Odile DUMOND et de 5 chargés d'opérations back office, est en charge de gérer les demandes des membres tout au long du marché.

Lorsqu'un membre fait une demande d'intervention sur un de ses compteurs (MES, MHS, optimisation, etc.), voici le processus global de traitement :

- **Réception** de la demande sur l'adresse dédiée par le service client ou via le site internet ;
- **Prise en charge** de la demande sous 48h maximum ;
- **Création** d'une « action interne » adressée au service logistique ;
- **Prise en charge et traitement** sous 48h auprès d'ENEDIS (si besoin échanges avec le membre en direct) ;
- **Retour** par flux informatique d'ENEDIS de la prestation réalisée ;
- **Clôture** de l'action interne pour avertir le service client par une notification ;
- Le service client **informe** le membre de la bonne exécution de la demande.

A titre d'information, nous vous indiquons les délais de changement de fournisseur ci-dessous :

- Nombre de jour nécessaire à l'intégration de vos données par TOTAL Energie Gaz : **1 jour**
- Nombre de jour nécessaire au rattachement de vos sites par les gestionnaires de réseau :

| | Changement De Fournisseur | Mise en service | 1 ^{ère} mise en service |
|----------------|--|--|---|
| C2 C3 C4 | <ul style="list-style-type: none">▪ si aucune intervention sur le compteur : le jour J demandé▪ sinon : entre J et J+21 | 5 jours ouvrés | <ul style="list-style-type: none">▪ Standard : 10 jours ouvrés▪ Express : 5 jours ouvrés |
| C5 | entre J et J+21 | <ul style="list-style-type: none">▪ Standard : 5 jours ouvrés▪ Express : 2 jours ouvrés si l'alimentation du PDL est suspendue ou réduite | <ul style="list-style-type: none">▪ Standard : 10 jours ouvrés▪ Express : 5 jours ouvrés |

Dans le cadre de votre fourniture d'électricité, les démarches pour effectuer le changement de fournisseur et les relations avec le gestionnaire de réseau sont intégralement effectuées par Total.

Nous pouvons rattacher les PDL des membres du groupement de deux manières :

- Rattachement en masse
- Rattachement manuel

6.4.2. Le rattachement en masse

Le rattachement en masse consiste à déposer sur le portail d'ENEDIS un fichier Excel au format xml.

Le ENEDIS réceptionne ce fichier et le traite. Si des anomalies sont constatées, empêchant l'intégration en masse des données pour le rattachement, alors un fichier est renvoyé sous 48h dans nos systèmes listant les PDL qui n'ont pas pu être traités via cette procédure.

Notre Pôle Expertise Client traite alors chaque cas afin de pouvoir relancer manuellement la demande.

Le Service Client Tertiaire et Collectivités contactera alors les membres afin de récupérer les données manquantes exigées par le ENEDIS.

Après réception de ces éléments, nous relançons la procédure de rattachement manuel.

6.4.3. Le rattachement manuel

Le rattachement manuel concerne :

- les mises en service dans le cadre d'un rétablissement de l'électricité,
- les changements de titulaire,
- les PDL ayant une modification de leur option TURPE ou une modification de leur puissance souscrite.

Le rattachement manuel se déroule de la manière suivante :

- Connexion au portail d'ENEDIS par TOTAL Energie Gaz
- Saisie de la demande de rattachement par TOTAL Energie Gaz

Informations complémentaires qui pourraient vous être utiles :

Pour les PDL dont le RDV de la relève de l'index n'a pas été pris par le fournisseur, ENEDIS s'engage à contacter le client et à confirmer le RDV par SMS pour les clients ayant communiqué un numéro de téléphone portable à TOTAL Energie Gaz.

Les risques d'annulations du RDV de la part d'ENEDIS sont les suivants :

- le contact communiqué au moment du rattachement n'est pas joignable ;
- le compteur n'est pas accessible (pas d'accès depuis la rue) pour ENEDIS et le client n'est pas présent sur le site le jour de l'intervention de ENEDIS ;
- pour une première mise en service, le client ne dispose pas le jour de l'intervention de ENEDIS du « consuel » ;
- le raccordement entre l'installation du client et réseau ENEDIS n'est pas fait ;
- l'installation du client n'est pas prête.

Le gestionnaire de réseau met à jour le statut de la demande après traitement (validée, annulée, etc...), et celui-ci remonte dans nos systèmes via le numéro d'affaire saisi lors de la demande de changement de fournisseur.

Les demandes annulées sont alors traitées de nouveau dans les 72H (avec les modifications nécessaires, vu en amont le membre).

6.5. Traitement des cas particuliers

Voici les différents cas particuliers que nous pouvons rencontrer, nécessitant un traitement spécifique :

- Le PDL n'est pas sous contrat avec un autre fournisseur (Nous revenons vers le membre concerné, et si besoin alors nous saisissons une mise en service).
- La puissance souscrite demandée dépasse la puissance de raccordement :
 - Nous rattachons à la puissance maximale acceptée ;
 - Nous revenons vers le membre concerné afin de lui faire part de la modification du raccordement à effectuer, et dans la positive, nous traitons la demande via une demande de modification de raccordement.
 - ENEDIS doit communiquer un devis directement au client pour estimer les coûts de travaux de modification de raccordement.

- Si le devis est accepté, ENEDIS effectue les travaux et nous saisissons la nouvelle puissance souscrite.
- La Formule Tarifaire d'Acheminement demandée n'est pas celle en cours sur le contrat :
 - Nous rattachons à isopérimètre ;
 - Nous revenons vers le membre concerné pour valider la modification ;
 - Nous saisissons la prestation auprès d'ENEDIS.
- Une demande de Mise Hors Service est déjà en cours sur le PDL : nous n'avons pas l'information de la date saisie de la MHS par l'ancien fournisseur, alors nous saisissons une nouvelle Mise en service sur raccordement existant (F120) à la date demandée par le client.
- Le compteur TEMPO ou EJP étant en extinction, nous le rattacherons donc soit en C5 CU ou C5 MU, ce choix doit être porté par le client en amont. Nous serons disponibles pour le conseiller afin de faire le meilleur choix tarifaire en fonction de ses besoins.
(<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000027778703>)
- Concernant les autres cas d'atypisme, plus rares, nous les traiterons au cas par cas, ceux-ci nécessitant une étude approfondie (ex : poteau électrique sans compteur).