



## **OFFRE DE TOTALENERGIES POUR L'USEDA**

**Mémoire Technique Rectificatif**

**ACHEMINEMENT ET  
FOURNITURE DE GAZ NATUREL**



**Chargé de Développement : Yann FLOC'H**

Téléphone : 01 73 03 80 24  
Email : [yann.floch@totalenergies.fr](mailto:yann.floch@totalenergies.fr)

**Date de remise : le 19/11/2021**

## MODIFICATIONS APPORTEES AU MEMOIRE TECHNIQUE

Les modifications et ajouts au Mémoire Technique rendu au stade de l'Accord Cadre sont listées ci-dessous. Elles apparaissent dans ce mémoire rectificatif dans des encarts de couleurs clairement identifiés.

- **Modification des interlocuteurs commerciaux et techniques.** Leurs noms et coordonnées sont indiqués dans la partie « Gestion des relations »
- **Modification de la partie « Présentation du candidat »** suite au changement de nom de Total Direct Energie en *TotalEnergies Electricité et Gaz France*
- **Introduction de la facturation au réel courant 2022** (encart spécial dans la partie « Facturation »)
- **Refonte de l'espace client** (encart spécial dans la partie « Outils de suivi de consommation » et visuels en annexe)
- **Nouvelles fonctionnalités de l'espace client** (encart spécial dans la partie « Outils de suivi de consommation »)
- **Nouveaux outils au stade de la bascule (Nouvelle plateforme de collecte des données + Outils de collecte des données en masse auprès d'GRDF)** (encarts spéciaux dans la partie « Gestion de la bascule »)

### 1- Présentation du candidat

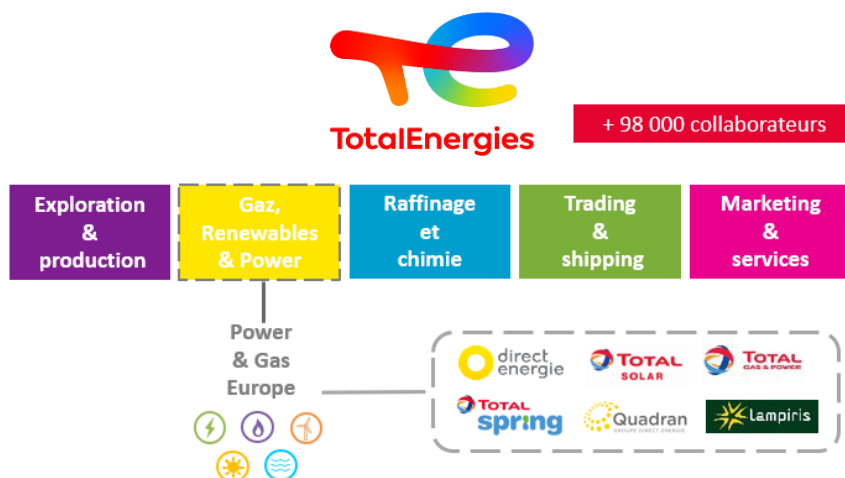
Créé en 2003 suite à la libéralisation des marchés de l'énergie - sous le nom TotalEnergies - TotalEnergies - Electricité et Gaz France, est le **1er fournisseur alternatif d'électricité et de gaz naturel en France**. Fort d'une expérience de plus de **15 ans** dans le secteur énergétique, et d'une croissance continue, **TotalEnergies – Electricité et Gaz France** compte aujourd'hui **5 millions de clients** et affiche un chiffre d'affaire de **7,3 Md €**.

TotalEnergies - Electricité et Gaz France est **une filiale à 100% du groupe TotalEnergies**. Depuis avril 2019, la marque TotalEnergies - Electricité et Gaz France réunit **toutes les activités de fourniture d'électricité et de gaz** du groupe TotalEnergies (dont TotalEnergies, Total Spring et Total Energie Gaz FR).

TotalEnergies Electricité et Gaz France est désormais intégrée à une direction européenne (Power & Gas Europe) au sein de la branche « Gas, Renewables & Power (GRP) » du groupe TotalEnergies.



## Historique de TotalEnergies depuis sa création jusqu'à l'intégration au groupe TotalEnergies



Organisation du groupe TotalEnergies

## 2- Opérations préalables à l'exécution des prestations

L'efficacité de la phase de bascule résulte de la mise en place d'un processus en quatre étapes et de la mise à disposition d'une équipe dédiée à la bascule de vos sites : l'équipe de Mise en Œuvre.

- **Méthode et moyens mis en œuvre pour anticiper et réaliser l'opération de bascule**

### **Etape 1 : Analyse préliminaire du périmètre à basculer**

Après l'attribution du marché, TotalEnergies réalise **une analyse préliminaire du périmètre** afin de valider la conformité des nouveaux PDL à basculer avec les données du gestionnaire de réseau de distribution (GRDF). **Cette analyse permet de détecter en amont les cas atypiques de manière à ne pas porter atteinte au calendrier de bascule.** Afin de mener cette étude, TotalEnergies a développé l'outil **GIPOD**, un webservice transférant un à un les PDL de votre parc dans les systèmes d'informations d'GRDF.

La chargée de développement commercial échangera avec le coordonnateur du marché sur les résultats de cette analyse, afin de valider les informations collectées sur les sites présentant des écarts entre les données du cahier des charges et celles du GRD.

**Cet échange permet d'obtenir un périmètre assaini pour le changement de fournisseur. L'objectif étant de sécuriser le périmètre à basculer avant la collecte des données.**

### **Nouveauté :**

**GIPOD : un outil qui vous permet de mieux comprendre votre périmètre**

**Il 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.

A la lumière de ces informations, cette pré-étude nous permet également d'identifier les sites résiliés ou invalides, ainsi que les cas atypiques.

## **Etape 2 : Recueil auprès de vos membres des données nécessaires à la bascule**

L'équipe de Mise en Œuvre des contrats de TotalEnergies enverra à vos membres **des accès pour se connecter sur une plateforme en ligne afin qu'ils puissent saisir les informations nécessaires à la création de leur compte et la mise en place de la structure de facturation souhaitée**. Leur périmètre respectif sera pré-complété avec les données disponibles dans le marché subséquent. Le processus que devront suivre les membres sur cette plateforme est le suivant :

- 1. Renseigner leurs données administratives pour création du compte membre**
- 2. Définir la structure de facturation pour la création des lots de facturation**
- 3. Validation du périmètre**

### **Nouveauté :**

**TotalEnergies a développé un outil d'accompagnement à la bascule qui sera mis à votre disposition au moment de la phase de bascule.**

Cet outil a pour objectif de **fiabiliser la collecte des données techniques et administratives de vos membres** afin de pouvoir garantir :

- **Une simplification de la phase de collecte de données ;**
- **La bonne compréhension de vos besoins en termes de facturation ;**
- **Une gestion de la bascule de vos sites auprès du gestionnaire de réseau ;**
- **Un suivi en temps réel de la phase de collecte.**

**Le coordonnateur aura un accès spécifique à l'outil lui permettant de :**

- **Suivre en temps réel les taux de retours de ses membres ;**
- **Identifier les répondants/non-répondants ;**
- **Procéder à des relances directement via l'outil.**

Ces informations devront impérativement nous être retournées dans les délais indiqués dans le mail de communication qui aura été validé par vos soins.

**En cas d'absence de réponse, TotalEnergies procédera à des relances par mail et par téléphone.**

En cas de données manquantes à l'issue des relances, les sites dont la bascule a été confirmée seront basculés avec des paramètres par défaut : paiement par virement, facture mono-site, rythme de facturation mensuel pour les T3 ; bimestrielle pour les T1-T2, envoi de la facture par voie postale et 0% de biométhane.

## **Etape 3 : Dépôt en masse des demandes de changement de fournisseur**

Au cours de cette phase, **vos données sont intégrées dans nos systèmes d'information et les demandes de changement de fournisseur sont déposées en masse auprès du GRD**. Cette étape s'opère dans un premier temps sur notre logiciel interne **PEGASE**, dans lequel sont intégrées les données de votre périmètre.

Le portail PEGASE nous permet de construire l'ossature de votre périmètre telle que :

- **La structure tarifaire,**
- **L'identité du groupement (interlocuteurs, adresse et SIREN),**
- **L'identité des membres (interlocuteurs, adresse, SIREN, rythme de facturation...)**

Toutes ces données sont ensuite déversées sur le portail **OASIS**, un outil spécialement créé pour **l'intégration de vos données dans nos systèmes**. Il fait donc l'interface auprès des GRD, pour une importation en masse de vos sites. **Cette démarche permet de les intégrer de manière automatisée dans le périmètre TotalEnergies**, mettant ainsi à jour les données sur PEGASE et également ceux de SAP (outil de facturation), directement connecté à celui-ci.

#### **Etape 4 : Confirmation de la bascule avec l'envoi du mail de bienvenue et transmission du bilan de bascule**

Une fois le changement de fournisseur effectué et dans un délai **de 15 jours à compter du début de la fourniture**, vos membres recevront **un email de bienvenue appelé, « le Welcome Pack »**. Cette communication vise à transmettre à vos membres toutes les informations nécessaires au bon déroulement du marché, à savoir :

- Les coordonnées du service client
- Leurs identifiants à l'espace client
- Un guide explicatif de l'espace client et de la facture
- Le détail des services dont ils disposent (type de facture, mode de règlement, énergie verte...)
- Le périmètre des sites basculés

#### **Etape 5 : Réunion de lancement de marché**

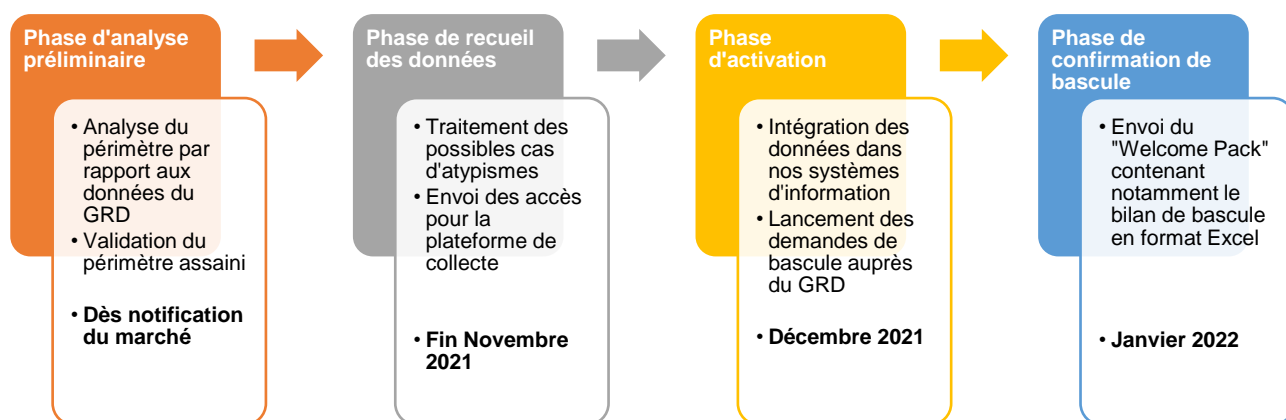
A la demande du coordonnateur, une réunion de lancement de marché est organisée avec l'ensemble des membres pour expliquer l'exécution du marché.

Cette réunion abordera les points suivants avec le chargé de comptes leader et le chargé de développement commercial :

- La présentation de l'entreprise,
- Le périmètre basculé,
- Les interlocuteurs dédiés,
- L'espace client et les outils associés,
- La présentation des modèles de factures.

#### **Calendrier prévisionnel :**

Afin que le changement de fournisseur soit une réussite, le calendrier prévisionnel associé au déroulement des étapes ci-dessus est le suivant :



### **3- Rattachement et détachement d'un PDL**

## ● Présentation des moyens et des procédures associées.

**TotalEnergies a créé sur son espace client un onglet dédié aux demandes techniques** qui est compatible avec le processus d'ordre de service.

**Il convient alors de décrire pas à pas le processus de saisie d'une demande sur l'espace client, qui est compatible avec les ordres de service :**

**Etape 1 :** Choisissez si la demande technique porte sur site déjà présent dans le périmètre de TotalEnergies ou s'il s'agit d'une création ou d'un ajout d'un site. Dans le 1er cas, il vous sera demandé d'identifier le site en utilisant le numéro de PCE ou l'une des références du site (désignation, code interne ou autre référence qui sont déjà préenregistrés dans le menu déroulant).

**Etape 2 :** Sélectionnez le type de demandes techniques dans le menu déroulant tel que dans l'exemple ci-contre d'une demande d'ajout ou de création de sites. En fonction du type de demande sélectionné, des encarts d'informations apparaissent pour vous renseigner et vous aider.

*Type de demande	Choisissez une valeur...
	Mise en Service
	Changement de fournisseur
	Branchement Provisoire
	Raccordement

**Etape 3 :** Remplissez un formulaire de demande auquel vous pourrez joindre votre ordre de service. Le formulaire dispose de quatre types d'informations à renseigner :

- Le site à rattacher (ou détacher) : le libellé de facture auquel est rattaché le site, le % d'énergie renouvelable pour ce site... ;
- Les coordonnées du contact technique au sein de votre entité qui sont transmises à GRDF ;
- Les références associées au site : désignation du site, code interne, autre référence ;
- Les caractéristiques techniques souhaitées.

**Une fois les informations du formulaire remplies, vous pouvez joindre un ordre de service prérempli scanné et signé en pièce jointe.** Celui-ci sera retourné complété par email par le service « support technique » de TotalEnergies.

En cas de difficulté lors de la saisie des informations, vous pouvez contacter le chargé de comptes. Une fois le formulaire rempli, il ne vous reste plus qu'à cliquer sur « valider » la demande.

**Etape 4 :** Validez le formulaire de demande et recevez un email de confirmation avec en pièce-jointe un récapitulatif de votre demande.

L'équipe du support technique traite votre demande dans un délai de 48h et la porte auprès de GRDF.

**Etape 5 :** Envoi d'une confirmation de dépôt de la demande auprès de GRDF avec le numéro d'affaire OMEGA.

Une fois déposée auprès de GRDF, l'équipe du Support technique vous transmet un mail avec :

- Le numéro d'affaire OMEGA associé à votre demande auprès de GRDF. Grâce à ce numéro vous pouvez suivre l'avancement de cette demande auprès du Support technique ;
- La programmation des interventions de GRDF ou bien la précision d'une prise de RDV avec GRDF ;
- Des indications spécifiques suivant votre demande.

**Etape 6 :** Réalisation de la demande suivant les délais de GRDF et suivi d'avancement de la demande. Le service « support technique » de TotalEnergies porte les demandes techniques auprès de GRDF dans un délai de 48H à compter de la réception de la demande.

**Ainsi le délai de réalisation d'une demande technique se décompose de la manière suivante :**



## 4- Facturation

- **Modèles de facture détaillée et groupée**

TotalEnergies met à votre disposition une facturation mono-PCE ou une facturation par regroupement de PCE.

Les factures détaillées de TotalEnergies décomposent les coûts liés à la fourniture, à l'acheminement du gaz (ATRT/ATRD), et aux taxes et contributions. Le cout de stockage du gaz, quant à lui, est compris dans l'ATRT. Cela vous permet de mesurer, en toute transparence, le poids des différentes composantes dans votre facture, et de faciliter le contrôle de factures par vos services comptables. La méthodologie de facturation de TotalEnergies reprend celle de GRDF. TotalEnergies ne réalise qu'une stricte refacturation à l'euro-l'euro de ce qui lui est facturé par ce distributeur au titre de l'ATRD dans le cadre du contrat unique.

*Vous trouverez des modèles de factures groupées et détaillées en annexes au présent mémoire sous les noms « 1\_facture monosite index estimé », « 2\_ facture monosite index réel », « 3\_Facture regroupée multisite ».*

### **Point Important :**

Pour les deux types de facturation mono-site et multisites, **TotalEnergies propose 4 champs alpha numériques personnalisables**. Ceux-ci apparaissent sur les factures et sur les fichiers de facturation Excel (Direct View). Ils permettent de renseigner :

- **A la maille du site : le code interne** (35 caractères), **sa désignation** (35 caractères) ainsi qu'une **autre référence** (40 caractères).

Ces éléments peuvent être modifiés **sur l'espace client** ou bien auprès de **votre chargé de comptes**.

- **A la maille de la facture : le libellé de la facture** (30 caractères). Cet élément peut être modifié auprès de votre **chargé de comptes**.

- **Modalités de facturation**

La facturation des sites se réalise, suivant le segment, de la manière suivante :

- **Sites T3** : facturation sur la base des index réels mensuels du GRD ;
- **Sites T1-T2** : facturation sur la base d'une consommation estimée, se basant sur le profil et sur les QMP (Quantités Mensuelles Prévisionnelles), elles même basées sur la CAR actuelle du PCE, le mois concerné et les températures de ce dît mois. Cette estimation

sera ajustée dès la réception d'une relève réelle qu'elle soit mensuelle ou semestrielle.

### Cycle de facturation

### Délai de réception des factures suivant le mode d'envoi :

Consommation estimée prenant en compte la dernière relève réelle ou auto-relève

Transmission des index réels mensuels du GRD avec relève réelle le 1<sup>er</sup> de chaque mois pour les

#### Lancement de la facturation :

Les sites T1-T2 : le 1<sup>er</sup> de chaque mois suivant la consommation  
Les sites C2-C3-C4 : le 10 de chaque mois suivant la consommation

- Postal : entre J+5 et J+10 du lancement de la facturation
- Mail : entre J+4 et J+8 du lancement de la facturation
- Chorus Pro : entre J+4 et J+8 du lancement de la facturation

### Nouveauté

La facturation au réel de l'ensemble des sites T1-T2 courant du 2nd semestre 2022.

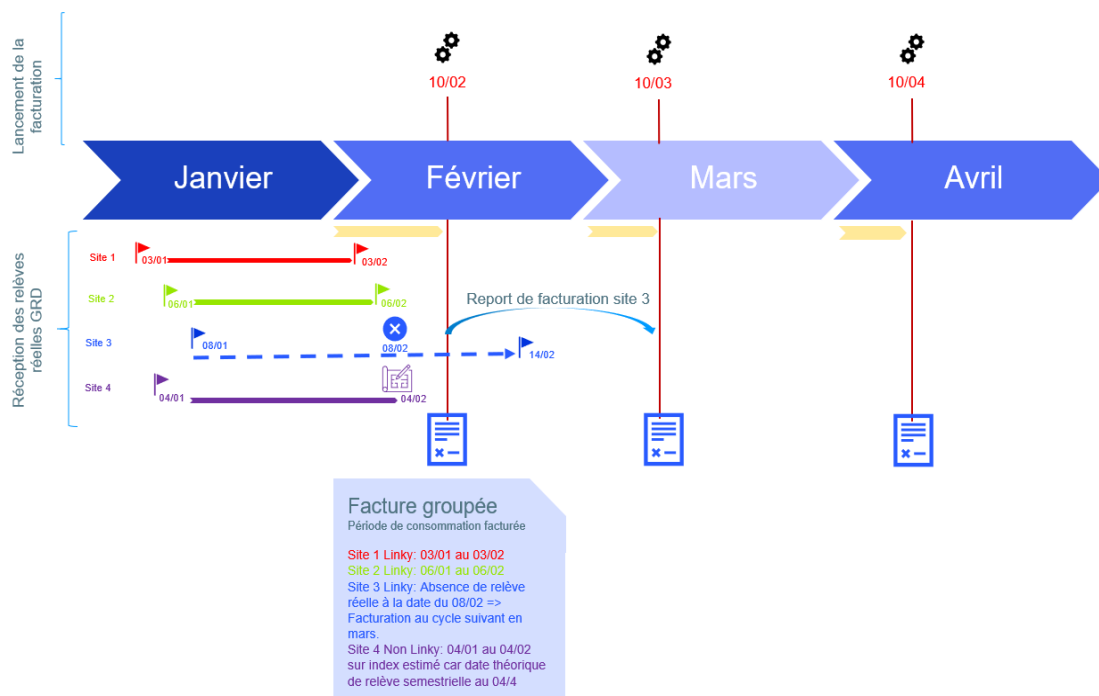
Compte-tenu de la fin prochaine du déploiement des compteurs Gazpar, TotalEnergies effectue **une refonte de son système de facturation et développe la facturation au réel**. Celle-ci est prévue pour être fonctionnelle **d'ici le 2<sup>nd</sup> semestre 2022**. Une communication sera transmise à l'ensemble de vos bénéficiaires pour leur proposer de passer en facturation au réel sur leur parc T1-T2, le cas échéant.

Il s'agit de facturer **mensuellement ou bimestriellement** les sites T1-T2 sur la base des :

- **Index réels relevés par le GRD mensuellement pour les sites Gazpar,**
- **Index réels relevés par le GRD semestriellement pour les sites non Gazpar.** Le temps de la réception de cette relève semestrielle, les compteurs non Gazpar sont facturés mensuellement ou bimestriellement sur la base d'un index estimé.

Le cycle de facturation **est lancé tous les 10 du mois** suivant la consommation sur l'ensemble des sites T1-T2 **afin d'intégrer le maximum de relèves réelles du GRD**. Les dates de relèves réelles étant propres à chaque site, **les compteurs T1-T2 sont facturés en même temps mais sur des périodes de consommation différentes**, c'est-à-dire dépendantes des dates de relèves réelles reçues (voir schéma ci-dessous)





#### Légende:

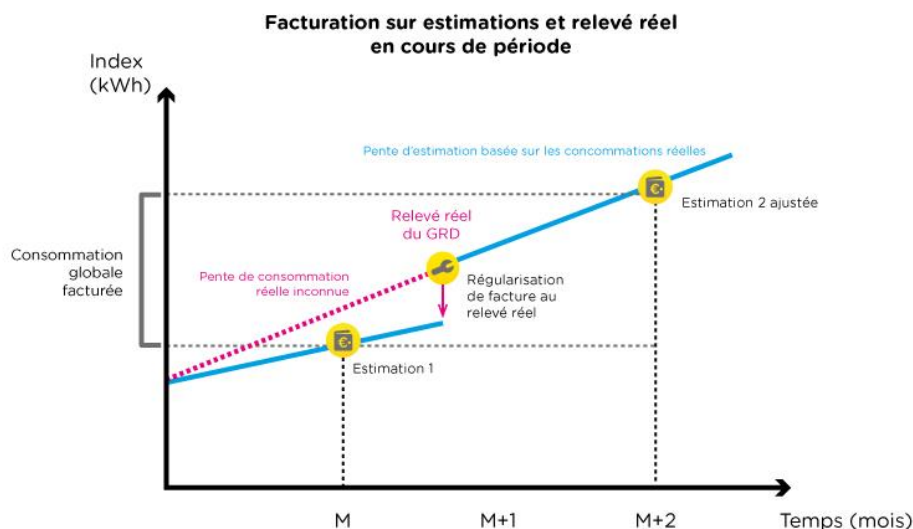
- Relève réelle GRD
- Absence de relève réelle GRD à la date théorique de relève réelle
- Estimation de consommation
- En cas d'absence de relève réelle pendant la période 1<sup>er</sup> du mois M au 10 du mois M, report de la facturation au cycle de facturation du mois M+1, en facturation mensuelle uniquement.

#### Schéma de la facturation au réelle mensuelle au 10 février sur les consommations de janvier

### ● Modalités de facturation des sites T1-T2

Les sites T1-T2 sont facturés sur la base d'une consommation estimée ajustée dès la réception d'une relève réelle qu'elle soit mensuelle ou semestrielle suivant les compteurs. Le rythme de facturation proposé est le suivant : mensuel ou bimestriel. Nous pouvons facturer les T1-T2 de manière trimestrielle si besoin, mais nous ne recommandons pas ce rythme de facturation. En effet, facturer vos sites trimestriellement augmente le risque que de potentielles erreurs sur les factures ne soient pas repérées rapidement. L'estimation de consommation sera également dégradée.

Le cycle de facturation de l'ensemble des sites T1-T2 est lancé le 1<sup>er</sup> de chaque mois suivant la consommation. Lorsque la période de facturation englobe la date de la relève, une régularisation est effectuée. Celle-ci correspond à la différence entre la consommation relevée et la consommation facturée précédemment. L'index relevé vient alors mettre à jour les estimations de consommation afin qu'elles soient au plus près de la consommation réelle pour les prochaines factures, tel qu'illustré sur le schéma ci-dessous :



Graphique illustrant les quantités facturées dans le cadre d'une relève réelle au sein d'un cycle bimestriel de facturation et l'ajustement de l'estimation de consommation suite à cette relève réelle.

Ainsi, la consommation estimée, sur la base de laquelle vous êtes facturés, est mise à jour automatiquement dès la réception :

- De relevés réelles périodiques du GRD : tous les semestres pour les sites T1-T2 ; Les auto-relèves sur les compteurs contribuent à un ajustement plus fréquent de la consommation estimée et donc à un renforcement de la fiabilité de la facturation.
- De relevés événementielles du GRD liées à une demande d'une relève spéciale, ou d'un changement de compteur ;
- D'auto-relèves transmises via l'Espace Client : Afin que cet index soit pris en compte sur le cycle de facturation suivant, nous vous conseillons d'envoyer l'auto-relève avant le 20 du mois.

Ainsi, un retard de relève du GRD ne bloque pas en soit la facturation des sites T1-T2 mais retarde l'affinage des estimations sur lesquelles les sites sont facturés. **L'espace client affiche donc les sites concernés par une absence de relève réelle afin de vous alerter.** Vous pouvez alors soit réaliser une auto-relève ou une demande de relève spéciale du GRD.

### ● Modalités de facturation des sites T3

Les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 300 MWh (T3) bénéficient d'une relève mensuelle de la part du Gestionnaire de Réseaux de Distribution (GRD) : GRDF. **Les sites T3 sont alors facturés mensuellement sur la base de ces index réels de consommation.**

Soucieux de facturer sur la base de votre consommation réelle, TotalEnergies a pris en compte le planning de relève du GRD pour lancer le cycle de facturation mensuel de vos sites T3. Sachant que la relève des sites T3 s'opère généralement en fin de mois, TotalEnergies **déclenche le « run » de facturation le 10 du mois suivant le mois de consommation.**

**Dans le cas où la relève n'a pu être effectuée par GRDF avant le « run » de facturation du 10 du mois, TotalEnergies attend la prochaine relève pour facturer.**

### ● Activation d'un site et gestion de 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 et Electricité 2007 (GTG 2007). Ainsi, cet index est réputé vrai par l'ancien et le nouveau fournisseur. Cela signifie que l'ancien fournisseur facture sur la base de cet index jusqu'à la date de bascule, et que le nouveau fournisseur facture à partir de cet index.

Les sites sont facturés à partir d'un index initial qui est soit estimé par le GRD, soit réel, suivant :

- Les cas d'activation pour les sites T1-T2
- Les compteurs installés pour les sites T1-T2

T1-T2		T3
Autres compteurs		Compteur GAZPAR
Changement de fournisseur	Mise en service	Index réel : relevé (ou télé-relevé)
Index estimé par le GRD	Index relevé	
		Index réel : index relevé

*Sur la base du catalogue de prestation demande de changement de fournisseur et mise en service*

## 5- Etablissement de la facture

Les délais moyens d'émission de la facture sont les suivants :

**Pour les sites T1-T2 : le 1<sup>er</sup> de chaque mois suivant la consommation**

**Pour les sites C2-C3-C4 : le 10 de chaque mois suivant la consommation**

## 6- Gestion de l'énergie et des données

- **Modalités d'accès, fonctionnalités et contenu de l'outil de suivi**

### Nouveauté

L'espace client de TotalEnergies va évoluer au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2022, afin de proposer à vos membres une expérience client encore plus aboutie. Ce nouvel outil conservera les anciennes fonctionnalités, tout en s'enrichissant de nouvelles possibilités, permettant au coordonnateur ainsi qu'aux membres un meilleur suivi de leur marché.

La principale caractéristique de cette évolution est l'apparition d'une nouvelle interface plus ergonomique et épurée, pour une navigation encore plus intuitive.

*Vous trouverez des visuels de cette nouvelle interface en annexe sous le nom « 6\_Visuels nouvel espace client »*

Un nouvel onglet « **Aide** » sera désormais disponible sur la page d'accueil. Il permettra aux membres de **télécharger des guides explicatifs**, comme le guide de l'Espace Client ou les différents guides de facturation. L'onglet « **vos interlocuteurs** » centralisera les **différents contacts clients**. Vous pourrez y retrouver leurs **coordonnées**.

**L'espace client dispose de trois niveaux d'accès :**

- **Un niveau administrateur pour le coordonnateur** qui dispose de toutes les fonctionnalités de l'Espace Client sur l'ensemble des PDL du marché.
- **Un niveau utilisateur pour les membres** qui disposent de toutes les fonctionnalités de l'Espace Client à la maille de leur périmètre respectif de PDL.
- **A un organisme Tiers transverse d'avoir accès à plusieurs comptes de collectivités** sur un périmètre de sites défini (Maille du compte de contrat / Lot de facturation).

Afin de garantir un accès sécurisé et personnalisé à l'espace client, **TotalEnergies crée des mots de passe pour chaque membre sur leur périmètre.**

De plus, il sera possible d'avoir **des accès transverses à un niveau d'accès donné**. C'est-à-dire qu'il sera possible de paramétrer un compte spécial d'accès qui permettra de consulter les données de plusieurs utilisateurs. Ce type d'accès transverse peut par exemple répondre au besoin des conseils en énergie partagé. Enfin, les authentications (ID/ MDP) deviendront nominatives.

**Les différents mots de passe et identifiants d'accès à l'espace client sont transmis dans le mail de bienvenue « Welcome Pack » dans un délai de 15 jours** à compter de la bascule. Le bilan de bascule est quant à lui adresser **dans un délai d'un mois** à compter de la bascule.

TotalEnergies vous offre, **via son espace client en ligne**, la possibilité de gérer et d'effectuer un suivi complet de votre parc en vous permettant de :

- 1- Visualiser et d'extraire vos données de consommation et de facturation en format Excel ou CSV**
- 2- Accéder à un résumé de votre parc avec des barres de recherche et des possibilités d'export ;**
- 3- Télécharger vos factures au format PDF et des fichiers de facturation au format XLS ;**
- 4- Editer votre fichier de facturation Excel : Direct View ;**
- 5- Visualiser les relèves (GRD, auto relevées...)**
- 6- Réaliser des auto-relèves pour les sites T1-T2 ;**
- 7- Saisir en ligne vos demandes techniques auprès du GRD ;**
- 8- Disposer de systèmes d'alertes avec des notifications par email : absence de relève du GRD et consommation nulle pour les sites T1-T2**
- 9- Recherche multicritère des sites**

## **Nouveauté**

**Les grandes nouveautés de l'espace client à venir sont les suivantes :**

- **Des critères de recherche plus exhaustifs :** Les fonctionnalités de recherche de PDL seront plus nombreuses. Afin de consulter les données d'un ou de plusieurs PDL, le coordonnateur ou les membres pourront désormais orienter leurs recherches en utilisant divers éléments comme la raison sociale, le code interne, le numéro de PDL, la ville, la voie, le code postal ...
- **Des bilans de consommation et de facturation plus détaillés**
- **Export des factures PDF en masse,**
- **Visualisation des courbes de charges avec la possibilité de comparer jusqu'à 4 compteurs simultanément,**
- **Notification des alertes par email,**
- **Alerte d'énergie réactives courant le 1<sup>er</sup> semestre 2022,**
- **Nouvelles fonctionnalités en faveur du selfcare courant l'année 2022 :** diversification des demandes réalisables depuis l'espace client par les membres dans le but de leur accorder **une plus grande autonomie :**
  - **Demandes administratives :**
    - Modifier l'intitulé de la raison sociale
    - Modifier l'adresse de la raison sociale
  - **Demande en matière de facturation ou comptable :**
    - Changer le mode d'envoi de la facture
    - Modifier l'adresse d'envoi de la facture
    - Demander un relevé de compte

Une fois, la demande saisie sur l'espace client, **un tableau de suivi des demandes indiquera l'état de la demande**. Le service client reviendra vers l'adhérent pour effectuer la modification ou transmettre le reporting demandé.

- **Edition d'un feuillet de gestion annuel**

**De nouvelles modalités d'accès** : Dans une logique d'amélioration de la personnalisation des accès, TotalEnergies développe également un **3ème niveau d'accès** qui permettra à un utilisateur de **configurer un accès à un de ses collaborateurs sur seulement une partie des sites** (par compte de contrat/facturation) du parc.

Ainsi, il y aura 3 niveaux d'accès à l'espace client :

- Accès Groupe Administrateur,
- Accès « utilisateur »,
- « Accès infra-utilisateur » pour un périmètre de sites du parc de l'utilisateur (Maille du compte de contrat).

- **Modalités d'accès dans les mois qui suivent l'éventuel retrait du PDL ou changement de fournisseur en fin de marché subséquent.**

À l'issue de la fin du marché, les données de consommations et de facturation demeurent accessibles via l'espace client pour une durée de 5 ans tout en conservant les mêmes identifiants clients que ceux dont vos membres bénéficieront en cours d'exécution du marché subséquent.

- **Délais de mise à disposition des documents sur l'outil de suivi en ligne**

Le délai de mise à disposition des données de facturation sur l'espace client est de 7 jours à compter du lancement decycle de facturation qui est le 1er de chaque mois pour les sites T1-T2 et le 10 de chaque mois pour les sites T3. Ainsi, l'espace client met à disposition la facture sur l'espace client, le 10 du mois pour les sites T1-T2 et le 20 du mois pour les sites T3. Il est à rappeler que les délais de mise à disposition des données de facturation des sites T1-T2 sont indépendants des relèves réelles du GRD, puisque la facturation est effectuée sur la base d'estimations de consommation pour les sites T1-T2.

- **Modèle de feuillet récapitulatif annuel et Modèle de fichier de suivi, délais et modalités de mise à disposition du membre et du coordonnateur**

Coordonnateur		Membre
Feuillet de gestion annuel		
Délais	15 jours	7 jours
Modalités	Envoi par email sur demande au chargé de comptes leader (Feuillet de gestion annuel non disponible sur l'espace client)	Envoi par email sur demande du membre à l'équipe de conseillers dédiés (Feuillet de gestion annuel non disponible sur l'espace client)
Fichier de suivi de facturation et consommation : « Direct View »		
Délais et Modalités	Total TotalEnergies est en cours de développement d'un projet de mise à disposition de Direct View à la maille du groupement sur un serveur FTP. Total TotalEnergies prévoit que ce projet soit effectif courant 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Direct View sur une période de facturation : Envoi automatique par email au rythme de facturation</li><li>-</li><li>- Direct View sur plusieurs périodes de facturation :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Transmission par email sous 48h sur demande aux conseillers dédiés sur la période souhaitée ;</li><li>○ Edition en 24h sur l'espace client sur une durée maximale de 6 mois.</li></ul></li></ul>

*Vous trouverez en annexe de ce Mémoire Technique des exemples de Feuilles de gestion annuel ainsi que des fichiers Direct View sous les noms « 4\_Feuillet de gestion », « 5\_Direct View Gaz ».*

## 7- Régularisation des factures

- **Contrôle de la facturation**

Afin de s'assurer de l'exactitude et de la conformité de la facturation à vos attentes, le service

facturation Grands Comptes effectue **deux types de contrôles** :

**1- Un contrôle de cohérence en amont** : ce contrôle permet **d'identifier les erreurs potentielles portant sur la relève du GRD** et d'entreprendre des actions auprès du GRD si nécessaire. Il consiste à :

- **Vérifier le nombre de sites relevés par rapport au nombre de sites** du client afin d'éviter les oublis de facturation de sites ;
- **Identifier les consommations** : nulles, négatives, ou excessives ;

A l'issue de ces contrôles, l'équipe valide la facture à émettre ou engage un processus de redressement auprès du Gestionnaire de Réseau lorsqu'une erreur est constatée sur l'index reçu.

**2- Un contrôle du visuel de la facture** : ce contrôle s'attache à **vérifier la cohérence des données entre le système de facturation (SAP) et le report de ces données sur la facture PDF**.

● **Modalités et délais de traitement des anomalies et erreurs de facturation**

L'équipe de conseillers dédiés est l'interlocuteur privilégié de vos membres en cas de questions sur leurs factures. En effet, les conseillers dédiés analysent votre facture pour identifier l'origine du problème.

S'il s'agit d'une incohérence quant aux données du GRD, l'équipe de conseillers dédiés émet une réclamation sur la plateforme d'échange avec GRDF.

Dans les cas complexes, l'équipe de conseillers dédiés peut remonter la demande auprès du chargé de compte leader.

Dans le cas d'une erreur avérée de la part de TotalEnergies 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.

Les actions correctives des erreurs de facturation diffèrent suivant sa nature et son origine :

- Prix unitaire sur la facture non conforme au BPU du marché : modification de la grille tarifaire,
- Information concernant les informations contractuelles ou paramètres de facturation : modification dans SAP,
- Flux GRD reconnus erronés à la suite d'une réclamation notamment : blocage de la facturation jusqu'à réception des flux GRD corrigés.

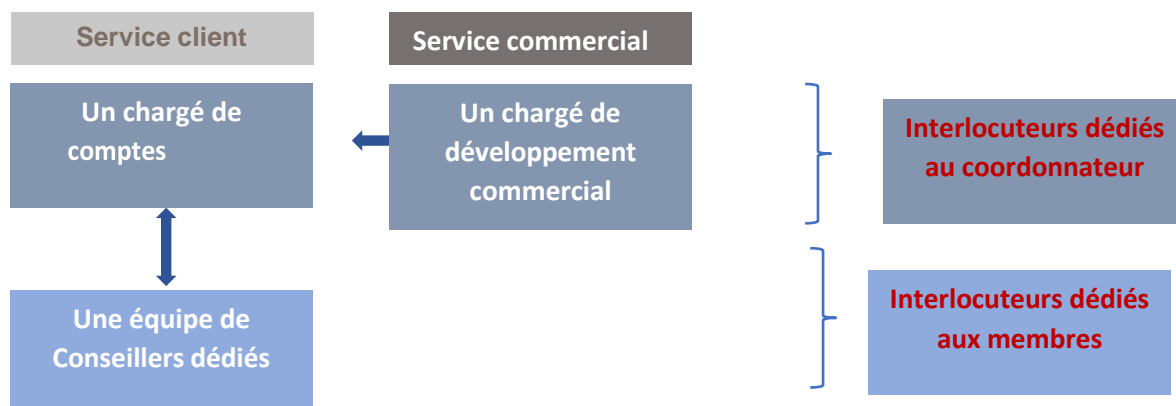
**Vous trouverez ci-dessous les principales raisons de contestations de facture avec les modalités de correction appliquées par TotalEnergies :**

Constat et motifs de rejet de facture	Statut à renseigner sur Chorus Pro	<b>1</b> Action de correction dans les outils internes de TotalEnergies	<b>2</b> Modalités de correction sur la facture	<b>3</b> Délai de correction
Pièce justificative manquante ou demande d'explications	<i>Suspendue</i>		Contact pour clarification	48h

Références Chorus erronées (engagement juridique / code service)	A recycler	Modification des informations sur le portail Chorus	Réimpression : pas de modification de la facture PDF. Une fois corrigée, la facture conserve le même numéro et repart Automatiquement dans le circuit de validation, sans besoin d'annulation.	48h
Contestation d'index	Rejetée	Analyse des flux GRD & Réalisation d'une réclamation GRD, si nécessaire, pour, obtenir un index redressé	Annulation de la facture et refacturation	10-15 jours (selon les délais d'GRDF en cas de redressement d'index)
Contestation de prix non conformes au BPU	Rejetée	Modification de la grille tarifaire dans SAP	Annulation de la facture et refacturation	10-15 jours
Mauvaise application des taxes et TVA	Rejetée	Modification de la grille tarifaire dans SAP	Annulation de la facture et refacturation	10-15 jours
Structure de facturation erronée	Rejetée	Modification dans SAP de la structure des comptes de facturation	Annulation de la facture et refacturation	10-15 jours
SIRET erroné * (Transfert de compétences ou une facture qui ne concerne pas la collectivité en question)	Rejetée	Rattachement ou détachement de la facture en question sur le compte de facturation	Annulation de la facture et refacturation	10-15 jours

## 8- Relation clientèle / règlement des litiges

TotalEnergies accorde une grande importance à la qualité de la relation clientèle Afin de s'adapter au fonctionnement des syndicats d'énergie, **TotalEnergies affine l'organisation de son service client pour répondre aux besoins spécifiques du syndicat et d'une collectivité territoriale adhérente.** Dans le cadre du nouveau marché, **deux niveaux d'interlocuteurs** seront alors créés :



### ● Interlocuteurs dédiés au coordonnateur

**La complémentarité du binôme**, Chargé de comptes et Chargé de développement commercial, mis à disposition du coordonnateur, assure la performance de la relation clientèle ainsi que des retours spécifiques aux demandes. Afin de traiter vos demandes dans les meilleurs délais, **l'équipe commerciale et le service client travaillent en**

étroite collaboration afin de mobiliser l'ensemble des services internes de TotalEnergies, qui sont nécessaires à la bonne exécution de votre marché.

### **1- Le chargé de développement commercial dédié à votre écoute**

Le chargé de développement commercial 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. Tout au long du marché, la chargée de développement vous informera sur les points relatifs aux :

- Tarifs, leur construction, leur formule d'évolution,
- Eléments techniques de facturation présents dans le cahier des charges,
- Optimisations tarifaires,
- Différentes actions à venir dans le cadre des futurs marchés,
- Pilotage des différentes étapes à venir dans le cadre du marché,
- La gestion administrative du marché,
- Les questions sur le marché de l'énergie et ses évolutions réglementaires pouvant affecter votre marché.

Yann FLOC'H, votre chargé de développement, est disponible et joignable aux coordonnées suivantes :

**Yann FLOC'H**  
*Chargée de développement commercial*  
 Téléphone : 01 73 03 80 24  
 E-mail : [yann.floch@totalenergies.com](mailto:yann.floch@totalenergies.com)

En plus du suivi des marchés en cours, **Yann FLOC'H** rencontre au quotidien les syndicats et les collectivités **dans le but de les informer sur les offres marchés et de les conseiller dans la mise en place de leurs appels d'offres.**

Par ailleurs, afin de s'assurer de la satisfaction des réponses aux demandes de l'USEDA, des temps d'échanges sont prévus. Les échanges permettront d'identifier les mesures à mettre en place pour corriger les éventuelles sources d'insatisfaction afin de répondre le mieux possible aux attentes des membres.

### **2- La chargée de comptes dédiée au coordonnateur**

Au sein du service client Grand Comptes, la chargée de comptes aura pour rôle de répondre à l'ensemble des demandes du coordonnateur du groupement. Elle s'assurera que les engagements pris au niveau de service client soient respectés à la maille du coordonnateur et à la maille des membres.

#### **A la maille du coordonnateur :**

- Transmission du **fichier de bilan annuel des consommations et des coûts**,
- Transmission du **fichier de périmètre du groupement**,
- Transmission du **fichier Direct View du groupement**,
- Transmission du **fichier récapitulatif des demandes techniques**,
- **Réunions de suivi de marché.**

**Monika DUCHONOVA** sera votre chargée de comptes dédiée. Elle est joignable aux coordonnées ci



dessous :

**Monika DUCHONOVA**  
*Chargée de compte*

☎ Téléphone : 01 88 88 80 84

✉ E-mail : [m.duchonova@mail.totalenergies.com](mailto:m.duchonova@mail.totalenergies.com)

Elle sera disponible **les jours ouvrés de 9h à 17h**. En cas d'absence, elle est relayée par un autre chargé de compte, afin d'assurer la continuité du traitement des demandes.

Afin d'assurer un traitement efficace des demandes, **Monika DUCHONOVA** s'appuie sur **deux équipes support expertes** :

- **L'équipe Support Technique** spécialisée sur **les demandes techniques** ;
- **L'équipe Chorus Pro** spécialisée sur **le portail dématérialisé Chorus Pro**.

Ces équipes support suivant les cas, entrent en contact direct avec les membres pour leur apporter une réponse spécialisée. Ainsi, **la chargée de comptes sera le canal d'entrée principal des membres pour le traitement de leurs demandes** et requièrent, si besoin, l'expertise et l'appui de ces deux équipes support.

- **Une équipe de conseillers dédiés aux membres de votre groupement**

**Votre équipe de Conseillers dédiés, dont l'activité est coordonnée et pilotée par le chargé de comptes, est spécialisée dans la gestion quotidienne des demandes des membres.**

A l'écoute de vos membres, l'équipe dédiée les renseigne et les accompagne sur les sujets suivants :

- **Questions liées au changement de fournisseur ;**
- **Besoin d'explications sur vos factures,**
- **Demande de modification des modalités de facturation** (ex : modification du périmètre du regroupement defacture, mode d'envoi et de paiement des factures...),
- **Edition de feuillet de gestion annuel** (sous 7 jours) **et de Direct View** (sous 48h),
- **Besoin d'assistance pour l'utilisation de l'Espace Client** (ex : envoi par email d'une facture PDF à la période souhaitée, en cas de recherche infructueuse sur l'espace client, aide à la lecture des données de consommations sur l'Espace Client),
- **Questions liées à Chorus Pro.**

Votre équipe dédiée est disponible les jours ouvrés de 9h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés) aux coordonnées (mail, téléphone) transmises ultérieurement. Les demandes sont prises en compte dans un délai de 48h.

Afin d'assurer un traitement efficace des demandes des membres, l'équipe de conseillers dédiés s'appuie sur **deux équipes support expertes** :

- **L'équipe Support Technique** spécialisée sur les demandes techniques ;
- **L'équipe Chorus Pro** spécialisée sur le portail dématérialisé Chorus Pro :
  - **Email** : [ChorusPro@total-directenergie.com](mailto:ChorusPro@total-directenergie.com)
  - **Tel** : 09 77 44 55 50

Ces équipes support suivant les cas, entrent en contact direct avec les membres pour

leur apporter une réponse spécialisée. Ainsi, les conseillers dédiés sont le canal d'entrée principal des membres pour le traitement de leurs demandes et requièrent, si besoin, l'expertise et l'appui de ces deux équipes support.

Les demandes de raccordement peuvent être réalisées directement sur l'espace client

## 9- Réunion bilan

A votre demande, une réunion bilan annuelle est organisée en début d'année, dans les locaux de l'USEDA ou en visio-conférence. La réunion bilan annuelle porte sur les points suivants :

- Un bilan de consommation et de facturation ;
- Un bilan sur le périmètre ;
- Une identification des sites T1-T2 présentant des anomalies de consommation (absence de consommation ou de relève réelle du GRD) ;
- Un retour sur les propositions d'optimisation ;
- Un bilan annuel des demandes techniques.

**Le rapport d'activité du bilan annuel se compose :**

- **D'un feuillet de gestion annuel détaillant site par site les différents coûts et la consommation sur une période de 12 mois consécutifs.**
- **D'un fichier périmètre qui vous permet d'avoir une cartographie de votre parc.** De plus l'indication dans le fichier périmètre des sites résiliés et de leur date de résiliation vous permet d'évaluer la variation périmétrique
- **D'un bilan des demandes techniques déposées sur l'Espace Client.** Ce fichier vous permet d'étudier le volume de demandes techniques déposées sur l'espace client nature de la demande
- **D'un récapitulatif des optimisations mises en œuvre dans le cadre de la campagne d'optimisation :** liste site par site de la nature des optimisations et de leur date de mise en œuvre.

Ces supports du bilan annuel, sur l'ensemble du périmètre, vous seront transmis au plus tard 2 mois après la fin de l'année civile.

## 10- Proposition d'optimisation tarifaire selon les tarifs publics de distribution

Votre chargé de développement aura la charge d'analyser et d'optimiser vos sites afin de vous permettre de bénéficier de conditions tarifaires plus avantageuses.

Pour information, vous trouverez ci-dessous un tableau explicatif de chaque cas de figure de modification de tarif auprès de GRDF :

	Passage de 6M à MM	Passage de MM à 6M	Passage de MM à JJ	Passage de JJ à MM	Passage de T2 6M à T2 MM fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard	Passage de T3 MM à T3 JJ fréquence de relevé supérieure à la fréquence standard
Délais	Au plus tôt, 28 jours calendaires après la demande de changement	Au plus tôt, 28 jours calendaires après la demande de changement	Au plus tôt, 28 jours calendaires après la demande de changement	Au plus tôt, 28 jours calendaires après la demande de changement	Au plus tôt, 28 jours calendaires après la demande de changement	Au plus tôt, 28 jours calendaires après la demande de changement
Conditions	/	Possible uniquement si la pression de livraison est inférieure à 300 mbar	Possession d'un poste équipé d'un convertisseur ou location auprès de GrDF (voir prestation de location de convertisseurs et enregistreurs au § 3.2.2).	/	Option souscrite pour une durée minimale d'1 an	Option souscrite pour une durée minimale d'1 an
Coûts* (2014)	194,74 € TTC*	Gratuit*	Sur devis en fonction des modifications techniques*	Gratuit*	194,74 € TTC * du à la modification de la fréquence de relève auquel s'ajoute 22.62 € TTC* par mois du à la fréquence de relève supérieure à la fréquence standard	La modification de la fréquence de relève est sur devis auquel s'ajoute 33.94 € TTC * par mois du à la fréquence de relève supérieure à la fréquence standard
Format PCE	Passage d'un PCE format 14 chiffres à GIXXXXXX	Passage d'un PCE format GIXXXXXX à 14 chiffres	Format du PCE inchangé	Format du PCE inchangé	Passage d'un PCE format 14 chiffres à GIXXXXXX	Format du PCE inchangé

\*Les coûts des prestations peuvent évoluer. Ils sont mentionnés dans le catalogue des prestations du Gestionnaire de Réseau GrDF

## ● Méthodologie de présentation des études d'optimisation

L'optimisation tarifaire consiste à proposer au client un tarif d'acheminement (T1, T2, T3) qui serait adéquat avec son niveau de consommation annuel. L'objectif est que le client paie l'abonnement le plus optimal possible.

Par ailleurs, étant donné que la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) est liée au tarif d'acheminement du réseau de distribution, celle-ci est susceptible de baisser avec l'optimisation tarifaire.

Pour les clients appartenant au réseau de distribution, l'analyse se base sur :

- La consommation annuelle de référence ;
- Le profil ;
- Le tarif actuel ;
- Les consommations historiques, si disponibles.

Ces données sont traitées et analysées afin de déceler les dépassements de consommation, et d'évaluer si la consommation réelle (information issue du portail GRD pour les sites distribution) du client donne lieu à un changement de tranche tarifaire.

À la suite de cette analyse, nous proposons si nécessaire une nouvelle combinaison tarifaire, et nous calculons l'écart avant et après optimisation afin d'estimer le gain potentiel. Cette proposition est ensuite soumise à votre approbation.

Puis nous faisons la demande de prestation de changement de tranche tarifaire auprès du GRD ou la nouvelle souscription auprès du GRT. Les gestionnaires de réseaux restent les derniers approbateurs de cette demande d'optimisation.

- **Types de support utilisés pour la présentation des études d'optimisation**

Les types de support utilisés sont les suivants :

- Un mail de communication expliquant la démarche d'optimisation ;
- Un fichier en pièce jointe listant les sites optimisables, avec la situation technique actuelle, l'optimisation proposée, le gain €/an et les commentaires d'attention de TotalEnergies. Un espace est prévu pour votre retour ;
- Une fiche-produit pour plus de détails sur la méthode d'optimisation.

- **Le processus de réponse et de relance**

Deux méthodes pour obtenir une analyse de périmètre dans le cadre de l'optimisation :

- À tout moment du marché, vous pourrez demander une extraction des demandes d'optimisations faites sur l'Espace Client. Ce bilan des demandes techniques sera réalisé sur votre demande par votre chargé de comptes.
- À date anniversaire de l'entrée des sites dans le périmètre de TotalEnergies. En effet, un historique d'un an des données (de consommation) est préconisé pour pouvoir étudier votre consommation, afin de vous proposer les tarifs d'acheminement et de fourniture optimaux.

Ainsi les optimisations pourront être lancées annuellement sur la totalité du parc dès la 2ème année de fourniture, sur votre demande.

En conclusion, l'optimisation résulte d'un travail collaboratif avec vos services aussi bien en amont qu'en aval de la campagne d'optimisation. Sur votre demande, TotalEnergies lance les études d'optimisation de la manière suivante :

- 1- Obtention par TotalEnergies des données de vos sites auprès de GRDF, à la suite de votre demande, après la mise à jour de la Consommation Annuelle de Référence ou CAR au 1er avril de l'année.
- 2- Etude conjointe avec vos services, des opportunités de gain pour chacun de vos sites.
- 3- Validation par vos soins de l'étude d'optimisation et de la méthodologie utilisée. A l'issue de l'étude d'optimisation, un seuil minimal de gain (déduction faite des frais de prestation GRDF) sera défini avec vos services, pour déclencher la mise en œuvre des optimisations. Cela permet de vous proposer uniquement les optimisations vous assurant un gain supérieur ou égal à ce seuil. Celui-ci pourrait être fixé à 500 euros minimum selon la typologie du site et son option tarifaire.
- 4- Envoi par TotalEnergies de propositions d'optimisation sous forme d'un fichier Excel. Vous disposerez alors d'un délai de 30 jours pour retourner votre réponse.
- 5- En cas de validation de l'optimisation :  
  
Dès la réception de votre accord, le service client va prendre en charge le dossier et effectuer la demande de modification auprès du GRD, via la plateforme OMEGA.

**A noter :** Il faut compter 28 jours au minimum pour que le GRD opère cette modification, sous réserve d'un accord au préalable, et une relève spéciale, à la charge du client, est obligatoire dans le cas d'une modification tarifaire.

- Dans le cas où cette demande nécessite un devis de la part du GRD, celui-ci prendra directement contact avec la personne qui a été renseigné dans le formulaire afin de convenir d'un rendez-vous sur place pour évaluer la demande.

*Vous trouverez un exemple d'étude d'optimisation ainsi qu'un bilan des optimisation réalisées en annexe de ce mémoire technique sous les noms «7\_Etude d'optimisation » et «8\_Bilan des optimisations gaz réalisées ».*