Annexe 2 au Règlement de la Consultation (RC)

Cadre de réponse (LOT 3 – Gaz Naturel)

Conformément aux articles 8.2 et 8.2 du Règlement de Consultation, le cadre de réponse complété (mémoire technique) du candidat est structuré dans l'ordre et la numérotation des différentes rubriques suivantes.
Lorsque le mémoire technique renvoie à des annexes sous forme de fichiers numériques, le libellé du nom de chaque fichier avec son extension est clairement indiqué dans le corps de texte du mémoire.

SOMMAIRE

COORDONNEES DE L'INTERLOCUTEUR POUR LE MARCHE SUBSEQUENT 4

1. GESTION DE LA BASCULE ET DE LA MISE EN ŒUVRE DU MARCHE (10 POINTS) 5

1.1. PRESENTATION DES ETAPES ET DES DELAIS DE LA BASCULE DU CANDIDAT POUR LES DIFFERENTES PHASES DE LA BASCULE DE LA NOTIFICATION AU DEBUT D'EXECUTION DES PRESTATIONS 5
1.2. METHODE DE RECUEIL DES INFORMATIONS AUPRES DES MEMBRES 9
1.2.1. Format(s) d'échanges avec les membres 9
1.2.2. Support(s) pour le recueil des informations auprès des membres 10
1.2.3. Intégration des données mises à disposition et des choix des membres 11
1.2.4. Modèle(s) de support(s) 12
1.2.5. Phases de relance des membres 12
1.3. MODALITES D'ECHANGE AVEC LE COORDONNATEUR LORS DE LA PHASE DE BASCULE : 13
1.3.1. Présentation des modalités d'échange préalablement à la phase de bascule 13
1.3.2. Présentation des modalités d'échange pendant la phase de bascule 13
1.3.3. Présentation des modalités d'échange au terme de la phase de bascule 13

2. PERTINENCE DE LA GESTION DES DONNEES DE CONSOMMATION ET DE FACTURATION (15 POINTS) 15

2.1. L'ESPACE CLIENT 15
2.1.1. Présentation de l'espace client 15
2.1.2. Précisions sur les fonctionnalités de l'espace client 15
2.1.3. Création des comptes d'accès à l'espace client 19
2.1.4. Accès aux factures et avoirs 20
2.1.5. Systèmes d'alertes 21
2.1.6. Disponibilité de l'espace client 23
2.2. LE FICHIER PERIMETRE 23
2.3. LE FICHIER DES DONNEES DE CONSOMMATIONS ET DE FACTURATION 26
2.4. FEUILLET RECAPITULATIF ANNUEL – A L'ATTENTION DES MEMBRES 32

3. QUALITE DES SERVICES DE FACTURATION (25 POINTS) 34

3.1. FREQUENCES D'EDITION ET D'EMISSION DES FACTURES 34
3.2. REGROUPEMENT DE FACTURES ET PREFERENCES DES MEMBRES EN MATIERE DE FACTURATION 35
3.3. PRISE EN COMPTE DES FLUX DE DONNEES DE FACTURATION DU GRD 36
3.4. FREQUENCES DE FACTURATION POUR LES POINTS DE LIVRAISON A RELEVE SEMESTRIELLE 36
3.5. ESTIMATION D'INDEX 37
3.6. CLARTE DES FACTURES ET GUIDE DE LECTURE DES FACTURES 37
3.7. CONTENU DES FACTURES 37
3.8. PERSONNALISATION DES FACTURES 48
3.9. REGULARISATION DES ERREURS DE FACTURATION 48
3.10. VARIATION DES PRIX 50

4. PERFORMANCE ET QUALITE DE LA RELATION CLIENTELE (20 POINTS) 51

4.1. ORGANISATION ET INTERLOCUTEURS DEDIES 51
4.2. ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDES SUR LES DOMAINES CLEFS DE LA VIE DU CONTRAT 55
4.2.1. Présentation de l'accompagnement et de l'assistance proposés aux membres lors de la phase de bascule concernant 55
4.2.2. Accompagnement des membres sur l'utilisation de l'espace client 56
4.2.3. Accompagnement et assistance des membres lors du processus d'optimisation tarifaire concernant 57
4.2.4. Accompagnement des membres sur le processus : - de rattachement ou de détachement d'un point de livraison, - de modification d'une option tarifaire d'acheminement 57
4.2.5. Accompagnement des membres sur la facturation 60
4.3. REUNIONS AVEC LE COORDONNATEUR 60

5. QUALITE DU SERVICE D'OPTIMISATION DES COUTS LIES AU TARIF D'UTILISATION DES RESEAUX DE DISTRIBUTION (10 POINTS) 63

5.1. METHODES D'OPTIMISATION TARIFAIRE PROPOSEES 63
5.2. PROCESSUS D'OPTIMISATION 63
5.2.1. Processus d'optimisation 63
5.2.2. Canal d'envoi des études d'optimisation tarifaire aux membres 64
5.2.3. Support(s) de présentation des études d'optimisation aux membres 65
5.2.4. Modèle(s) de support(s) et pédagogie d'explication 66
5.2.5. Phases de relance des membres 66
5.2.6. Modalités d'échanges avec le coordonnateur 67

6. PERTINENCE DE LA GESTION DES RATTACHEMENTS ET DES DETACHEMENTS D'UN POINT DE LIVRAISON (10 POINTS) 69

6.1. SUIVI DE LA FLEXIBILITE DU PERIMETRE 69
6.2. METHODOLOGIE DE RATTACHEMENT ET DE DETACHEMENT 69

7. LA QUALITE DE L'ORGANISATION DU CANDIDAT POUR L'ACCOMPAGNEMENT DU COORDONNATEUR SUR LES OPERATIONS DE COUVERTURE PAR PRISE DE POSITION (10 POINTS) 71

7.1. ORGANISATION ET MOYEN MIS A DISPOSITION : 71
7.2. PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DES PRISES DE POSITION EN OTC : 82
7.3. PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DES PRISES DE POSITION AU SELLTEMENT : 84

8. COMMENTAIRES LIBRES (NON NOTE) 87

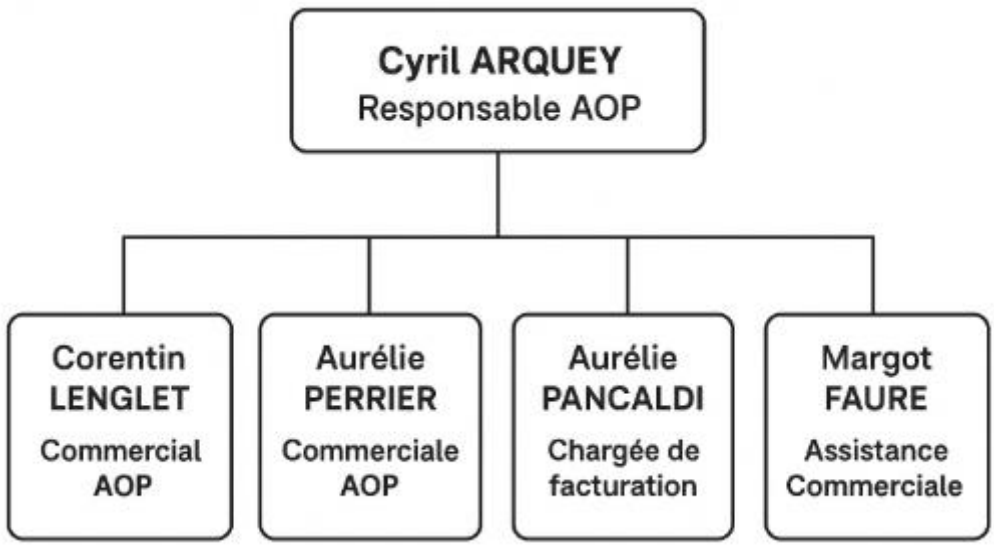
Coordonnées de l'interlocuteur pour le marché subséquent

Dans la perspective de l'organisation de la mise en concurrence des marchés subséquents, PROXELIA communique les coordonnées complètes de l'interlocuteur dédié :

Monsieur Cyril ARQUEY le responsable du pôle AOP, également commercial en énergies sera en charge du marché tout au long de celui-ci. Il va être l'interlocuteur privilégié lors des demandes techniques des membres. Il bénéficie d'une expérience de 20 ans dans les IEG (Industries Electriques et Gazières) et a un BTS Négociation Relation Client.

- Adresse postale : 128 rue de Beauvais, 60280 Margny-lès-Compiègne
- Numéro de téléphone ligne directe : 06 78 85 99 90
- Adresse électronique : c.arquey@proxelia.fr

Organigramme de l'équipe dédiée aux appels d'offres publics :



1. Gestion de la bascule et de la mise en œuvre du marché (10 points)

1.1. Présentation des étapes et des délais de la bascule du candidat pour les différentes phases de la bascule de la notification au début d'exécution des prestations

- *Etapes et délais en amont du rapprochement avec les membres :*

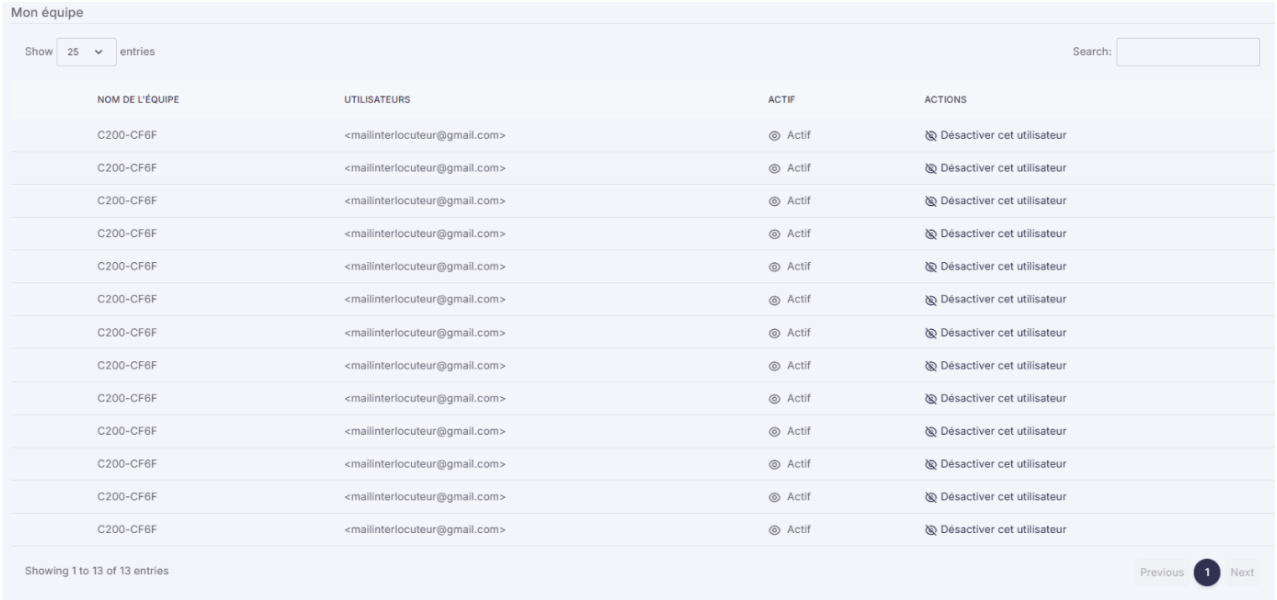
3 mois avant le début du marché, un courrier aux membres de groupement sera envoyé. Une annexe reprenant l'ensemble des sites du membre y sera jointe. Ainsi, les membres de groupement pourront vérifier la complétude de la liste transmise par le pouvoir adjudicateur.

PROXELIA invite cependant le pouvoir adjudicateur à recueillir les informations suivantes auprès des membres de groupement à minima :

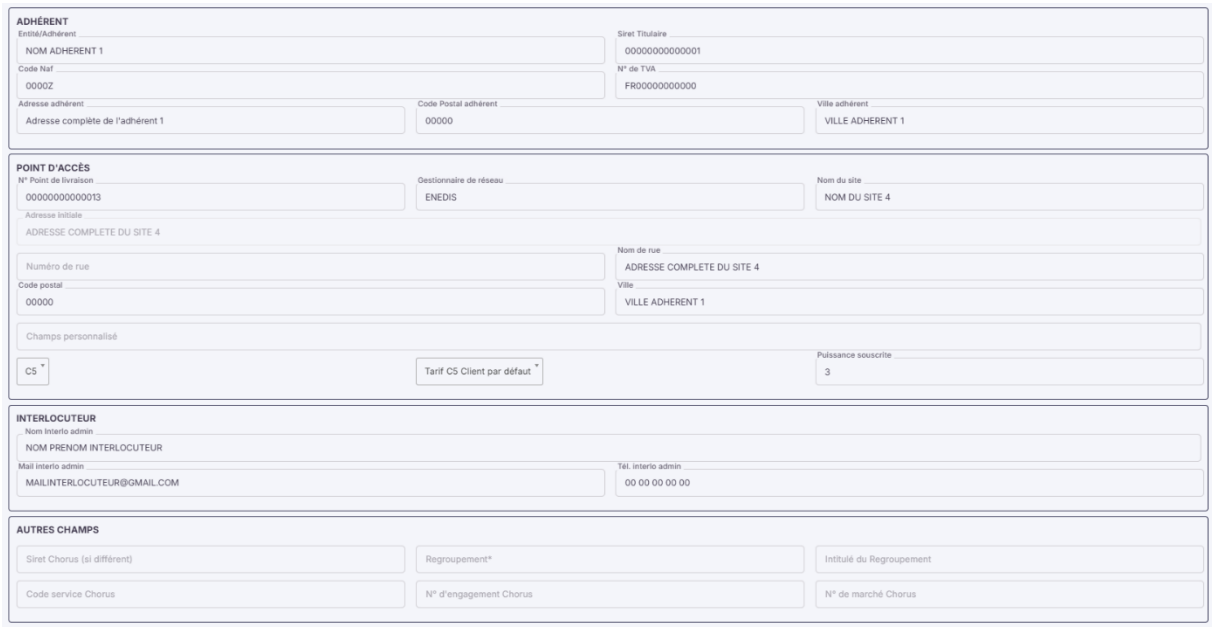
- Numéro de PCE
- Adresse
- CAR en kWh
- Tarif / Profil
- Un interlocuteur sur site

Afin de pouvoir recueillir ces informations, Proxelia a développé un outil en ligne permettant de faciliter cette collecte pour les membres et le coordonnateur.

Chaque membre aura accès à son propre périmètre :

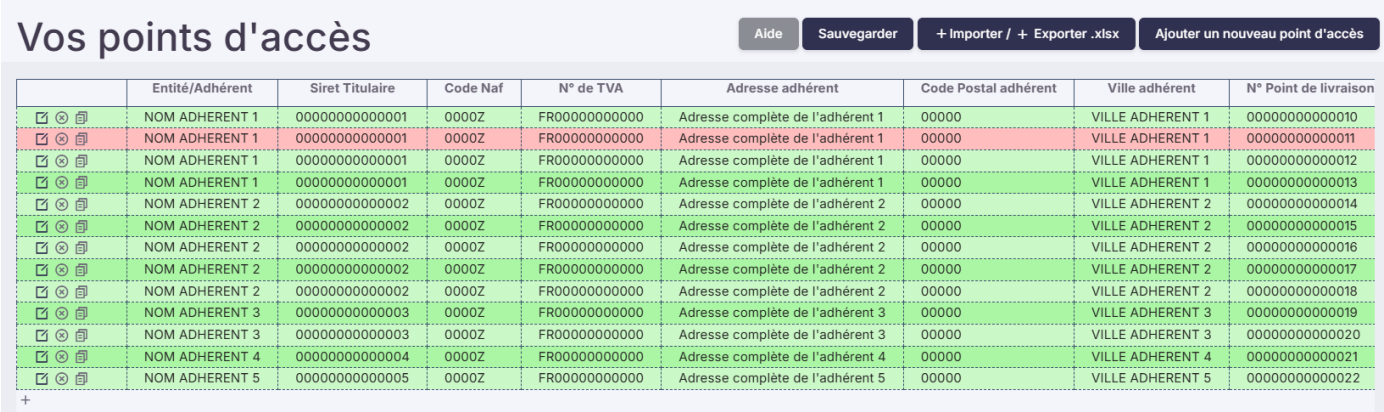


Chaque membre aura la possibilité d'ajouter, de supprimer ou de modifier son propre périmètre de manière autonome :



Ces modifications peuvent être directement réaliser sur la vue de base qui récapitule tous les éléments contractuels de chacun des sites ou le membre a la possibilité d'exporter en masse et en format .CSV son périmètre, d'y apporter ses modifications et de réimporter son fichier ainsi complété dans le logiciel.

Une fois le périmètre visualisé et validé, un contrôle de cohérence est réalisé automatiquement et chaque ligne apparaitra en vert ou en rouge :



	Entité/Adhérent	Siret Titulaire	Code Naf	N° de TVA	Adresse adhérent	Code Postal adhérent	Ville adhérent	N° Point de livraison
	NOM ADHERENT 1	00000000000001	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 1	00000	VILLE ADHERENT 1	00000000000010
	NOM ADHERENT 1	00000000000001	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 1	00000	VILLE ADHERENT 1	00000000000011
	NOM ADHERENT 1	00000000000001	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 1	00000	VILLE ADHERENT 1	00000000000012
	NOM ADHERENT 1	00000000000001	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 1	00000	VILLE ADHERENT 1	00000000000013
	NOM ADHERENT 2	00000000000002	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 2	00000	VILLE ADHERENT 2	00000000000014
	NOM ADHERENT 2	00000000000002	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 2	00000	VILLE ADHERENT 2	00000000000015
	NOM ADHERENT 2	00000000000002	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 2	00000	VILLE ADHERENT 2	00000000000016
	NOM ADHERENT 2	00000000000002	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 2	00000	VILLE ADHERENT 2	00000000000017
	NOM ADHERENT 2	00000000000002	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 2	00000	VILLE ADHERENT 2	00000000000018
	NOM ADHERENT 3	00000000000003	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 3	00000	VILLE ADHERENT 3	00000000000019
	NOM ADHERENT 3	00000000000003	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 3	00000	VILLE ADHERENT 3	00000000000020
	NOM ADHERENT 4	00000000000004	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 4	00000	VILLE ADHERENT 4	00000000000021
	NOM ADHERENT 5	00000000000005	0000Z	FR00000000000	Adresse complète de l'adhérent 5	00000	VILLE ADHERENT 5	00000000000022

Une ligne en rouge signifie que les informations ne sont pas cohérentes et renvoie vers la liste des éléments à corriger pour ce point de livraison.

Par défaut, le membre référent pour la validation du périmètre correspond au contact administratif indiqué par le coordonnateur.

PROXELIA a également la possibilité de construire des équipes si plusieurs interlocuteurs doivent modifier le périmètre, par exemple l'interlocuteur technique et l'interlocuteur administratif.

Equipes

Show 100 entries

NOM DE L'ÉQUIPE	POINTS D'ACCÈS	UTILISATEURS
550A-3AA9	00000000000010	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000011	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000012	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000013	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000014	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000015	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000016	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000017	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000018	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000019	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000020	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000021	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000022	<mailinterlocuteur@gmail.com>
C200-CF6F	00000000000010	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000011	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000012	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000013	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000014	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000015	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000016	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000017	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000018	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000019	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000020	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000021	<mailinterlocuteur@gmail.com>
	00000000000022	<mailinterlocuteur@gmail.com>

PROXELIA met à disposition un espace de démonstration sur l'environnement pré-production permettant d'expérimenter la prise en main de cet outil. Une adresse mail de l'utilisateur étant nécessaire pour créer un périmètre, nous avons par défaut établi un compte pour Madame Lydia FERRAZ avec son adresse mail.

Madame FERRAZ peut se rendre sur le lien ci-dessous pour enclencher la procédure de connexion :

https://preprod-aop.proxelia.fr/customer/login

Pour accéder à l'espace de démonstration, il faudra saisir l'adresse e-mail ainsi que le code projet : **E544-7112**

Il est possible de créer un accès à un autre utilisateur, dans ce cas merci de nous en faire la demande en nous indiquant l'adresse mail de l'utilisateur.

- *Etapes et délais associés lors de la phase de recueil des informations auprès des membres :*

PROXELIA attache la plus grande importance à cette phase de collecte, étape essentielle à une mise en place sécurisée du marché afin de garantir la continuité de fourniture et d'émettre des premières factures adaptées aux attentes de chaque membre.

Ainsi, une phase de relance sera établie en plusieurs étapes :
- 1 mois avant la date butoir de réponse du membre : relance automatique par mail et par SMS (si numéro de téléphone portable connu) par notre outil en ligne des membres n'ayant pas réalisé la validation et la consolidation des données ou présentant des données non complétées.
- 15 jours avant la date butoir de réponse du membre : relance téléphonique par notre équipe des membres n'ayant pas réalisé la validation et la consolidation des données ou présentant des données non complétées.

Si malgré ces relances, des membres n'ont pas procédé à la validation de la collecte des données, PROXELIA procédera à l'envoi de la liste de ces membres au coordonnateur qui sera libre de relancer à son tour les membres.

- *Etapes et délais associés au processus de changement de fournisseur avec le GRD :*

Au plus tard 1 mois avant le début du marché, PROXELIA réalisera auprès du Gestionnaire de Réseau concerné les demandes de changement de fournisseur. Les membres de groupement sont chargés de fournir les données nécessaires au traitement de la bascule des sites, au minimum 30 jours calendaires avant le début du marché.

Les données nécessaires aux changements de fournisseur sont : le numéro du ou des points de comptages et d'estimation , l'adresse du ou des PCE, La consommation annuel de référence , tarif, profil et l'identité du client final. Ces éléments sont généralement contenus dans le dossier des marchés subséquents.

Le délai de traitement des changements de fournisseurs peut varier en fonction du nombre de sites et de gestionnaires de réseau concernés. GRDF met à disposition un processus de changements de fournisseur en masse qui permet de réaliser plusieurs milliers de demandes en même temps.

L'interlocuteur dédié se chargera de vérifier les informations fournies auprès du gestionnaire de réseau (CAR, Tarif, profil), avec l'aide des différents collaborateurs de PROXELIA.

En cas de non-conformité entre les données déclarées par le membre de groupement et les données fournies par le Gestionnaire de Réseau au moment du changement de fournisseur, l'interlocuteur se chargera de contacter le membre afin que la bascule se fasse dans des conditions optimales.

Les candidats préciseront les différents points de paramétrages (choix) à opérer auprès du GRD au regard du périmètre des points de livraison et de la structure du marché (profils, calendrier distributeur/calendrier fournisseur…) :

PROXELIA se charge de vérifier les informations fournies par les membres auprès du gestionnaire de réseau (Tarif, profil, CAR en kWh). Un changement de fournisseur doit être réaliser avec les informations à jour connues par le gestionnaire de réseau. En cas de différence entre les éléments communiqués par le gestionnaire de réseau et celles communiquées par le membre, PROXELIA se reproche du membre par valider avec lui les données à prendre en compte pour le changement de fournisseur.

1.2. Méthode de recueil des informations auprès des membres

1.2.1. Format(s) d'échanges avec les membres

- *Précision sur le(s) format(s) utilisé(s) par le candidat pour informer les membres du contexte, de la démarche et des enjeux associés à la phase de bascule :*

☒ **Réunions en présentiel**

☒ **Réunions en visioconférence**

☒ **Echanges téléphoniques**

☒ **Mail**

☐ **Via l'espace client**

☒ **Autre (à préciser) :** Outil Exoca

Présentation/ description complémentaire :

PROXELIA, avec l'aide de son prestataire EXOCA, a lancé le développement d'un outil en ligne et accessible par les membres pour réaliser les étapes de collecte de données, les demandes d'ajouts et de retraits de sites en cours de marché et le suivi des demandes réalisées auprès de GRDF.

Cet outil permettra à chaque membre :

- un accès simple en ligne à l'ensemble des sites de son périmètre
- la mise à jour avant le début du marché du périmètre et notamment :
- ajout/retrait de site
- ajout/correction des noms de sites
- paramétrage des éléments de facturation : regroupements de factures, dépôt CHORUS, fréquence de facturation souhaitée, énergie verte, contact technique et administratif
- suivi avec datation des demandes d'ajout ou retrait de site : pour chaque opération, une ligne de suivi est créée et mise à jour au fil de son avancée : réception par PROXELIA, demande réalisée auprès de GRDF, prestation réalisée par GRDF, alerte en cas de blocage.

Cet outil permettra également pour le coordonnateur un accès au périmètre global à jour et intégrera spécifiquement un onglet de suivi de la flexibilité au niveau du marché avec la possibilité de paramétré une alerte à un niveau de palier se rapprochant de niveau fixé lors des marchés (par exemple, alerte lorsque la flexibilité atteint 3 % pour un marché définit à 5 %).

La prise en main de cet outil sera adaptée aussi bien aux membres avec un périmètre de quelques sites qu'à ceux avec un périmètre de plusieurs milliers de sites. Pour les membres avec un petit périmètre, les modifications pourront être effectuées directement via l'interface de l'outil et pour les membres avec un périmètre important, par téléchargement du fichier global en fichier Excel, mis à jour via les outils informatiques classiques (Excel ou équivalent) et re dépôt sur la plateforme.

Cet outil permettra également au coordonnateur d'exporter en masse le périmètre à jour.

PROXELIA s'engage également sur une interface intuitive et conviviale et Exoca s'est engagé à ce que cet outil soit mis en production au plus tard au mois de septembre 2025, ce qui permettra à PROXELIA de le mettre à disposition des membres du groupement.

1.2.2. Support(s) pour le recueil des informations auprès des membres

- *Précisions sur le type(s) de support utilisé(s) par le candidat pour recueillir les informations et les choix des membres (liste des points de livraison, points de validation ou choix à réaliser) :*

  ☒ **Fichier Excel**

  ☐ **Fonctionnalité dédiée de l'espace client**

  ☒ **Plateforme/ application dédiée**

  ☐ **Autre (à préciser) :** ……

  Présentation/ description complémentaire :

L'affichage des données liées au périmètre du membre :
- en mode web (pour des utilisateurs ayant peu de PCE à la charge)
- Affichage d'un tableur type LibreOffice online, pour pouvoir faire des poignées de recopie et des copier/coller plus facilement/rapidement
- Exporter les données au format Xlsx et pouvoir les réimporter dans le même format de données

En mode web, Il sera possible soit d'accéder à la liste des PCE, de sélectionner une ligne pour la dupliquer X fois avec les mêmes informations sauf certaines (comme le numéro de PCE par ex.).
Dans tous les cas, une gestion des erreurs sera mise en place afin de déterminer pour chaque colonne :

- si l'information est obligatoire
- si l'information respect un pattern (une expression régulière sans doute)
- des mins et max par colonne en fonction d'information (C5) par exemple…

Rubrique Aide et contact : mise à disposition de documents (d'aide, …), de contacts en cas de besoin

1.2.3. Intégration des données mises à disposition et des choix des membres

- *Le candidat s'engage-t-il à intégrer les données et informations mises à disposition par le coordonnateur en annexe 1 de l'acte d'engagement du marché subséquent pour constituer ses bases d'échange avec les membres ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Présentation/ description complémentaire – points de difficulté éventuels :

Les données et informations mises à disposition par le coordonnateur en annexe 1 de l'acte d'engagement du marché subséquent constitue la base de données d'échange avec les membres ; Celle-ci est intégrée dans l'outil d'échange mis à disposition par PORXELIA à chaque membre.

- *Le candidat s'engage-t-il à tenir compte des informations ci-dessous dans les différents supports qu'il édite, telles que communiquées par le coordonnateur dans les pièces de la consultation du marché subséquent et mise à jour par les membres lors des opérations de bascule (et non les informations issues des bases de données du GRD ou qu'il aurait déjà dans ses propres bases de données par exemple) ?*

	Contenu des factures	**Contenu de l'espace client**	**Fichier périmètre**	**Données de consommation**
Libellés des regroupements de factures	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**
Adresse des points de livraison	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**
Libellés des points de livraison	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**
Raisons sociales des membres	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**
Références des membres propres au groupement communiquées par le coordonnateur	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**	☒ **OUI** ☐ **NON**

- *Préciser ci-après les éventuelles contraintes associées / description complémentaire :*

Tous les éléments utiles aux membres et au coordonnateur sont saisis dans notre logiciel de facturation. Chaque facture intègre donc ces différents éléments. Les exports et l'espace client étant le reflet des facturations, ils intégreront également ces informations.

1.2.4. Modèle(s) de support(s)

- *Le candidat joindra à son mémoire technique le(s) modèle(s) de support faisant apparaitre l'ensemble des informations recueillies auprès des membres :*

Voir le document « Modèle de support données ».

1.2.5. Phases de relance des membres

- *Le titulaire procède-t-il à une ou plusieurs phases de relance auprès des membres qui n'ont pas confirmé (ou confirmé partiellement) leurs informations ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

- *Précision sur le(s) mode(s) de relance utilisé(s) :*

  ☒ **Téléphone**

  ☒ **Mail**

  ☐ **Via une plateforme/ application dédiée**

  ☐ **Via l'espace client**

  ☐ **Autre (à préciser) :** ……

- *Présentation des différentes phases relances :*

PROXELIA attache la plus grande importance à cette phase de collecte, étape essentielle à une mise en place sécurisée du marché afin de garantir la continuité de fourniture et d'émettre des premières factures adaptées aux attentes de chaque membre.

Ainsi, une phase de relance sera établie en plusieurs étapes :

- 1 mois avant la date butoir de réponse du membre : relance automatique par mail et par SMS (si numéro de téléphone portable connu) par notre outil en ligne des membres n'ayant pas réalisé la validation et la consolidation des données ou présentant des données non complétées.

- 15 jours avant la date butoir de réponse du membre : relance téléphonique par notre équipe des membres n'ayant pas réalisé la validation et la consolidation des données ou présentant des données non complétées.

Si malgré ces relances, des membres n'ont pas procédé à la validation de la collecte des données, PROXELIA procédera à l'envoi de la liste de ces membres au coordonnateur qui sera libre de relancer à son tour les membres.

Présentation/ description complémentaire :

……

1.3. Modalités d'échange avec le coordonnateur lors de la phase de bascule :

1.3.1. Présentation des modalités d'échange préalablement à la phase de bascule

- *Organisation et format(s) des échanges avec le coordonnateur :*

PROXELIA contacte le pouvoir adjudicateur au minimum 3 mois avant la bascule des sites pour lui présenter les différentes étapes. Une réunion peut être organisée en physique ou en visioconférence.

- *Contenu des échanges et points de validation du coordonnateur :*

PROXELIA soumet au pouvoir adjudicateur le rétro planning défini ainsi que les supports envisagés afin que le coordonnateur puise en apprécier la pertinence et les réajuster si besoin.

1.3.2. Présentation des modalités d'échange pendant la phase de bascule

- *Fréquence des points d'avancement prévue :*

PROXELIA s'engage à respecter la périodicité demandée par le coordonnateur qui sera au maximum hebdomadaire.

- *Organisation et format(s) des échanges avec le coordonnateur :*

PROXELIA procède aux invitations des interlocuteurs désignés par le coordonnateur pour organiser des Visio conférence de point d'avancement.

- *Précisions sur les indicateurs d'avancement communiqués au coordonnateur (suivi des demandes, états des rejets GRD, points de blocage…) :*

PROXELIA présentera les taux d'avancements en terme de réponses des adhérents dans la phase de collecte de données et des taux de rejets des demandes de changement de fournisseur.

- *Format de communication de ces indicateurs (tableur xls, plateforme dédiée…) et modèle de support :*

Indicateurs sous format Excel, sous format graphique ou camembert montrant le taux d'avancement des différents indicateurs. Voir fichier « Suivi indicateurs ».

1.3.3. Présentation des modalités d'échange au terme de la phase de bascule

- *Le candidat s'engage-t-il à transmettre un fichier périmètre au format tableur exploitable validé à la date d'exécution des prestations de fourniture ?*

☒ **OUI**

☐ **NON**

- *Joindre un modèle de fichier (bilan du périmètre basculé faisant apparaitre les choix des membres) :*

Voir fichier « Bilan du périmètre basculé ».

2. Pertinence de la gestion des données de consommation et de facturation (15 points)

2.1. L'espace client

2.1.1. Présentation de l'espace client

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

Espace DEMO ENERGISME

https://connect.energisme.com/PORTAIL_STANDARD/public/login.action

espace-client.energisme@proxelia.fr

Demoproxelia@123

2.1.2. Précisions sur les fonctionnalités de l'espace client

POUR LES MEMBRES :

- *Le candidat précise si les fonctionnalités suivantes sont disponibles depuis l'espace client :*

Visualisation du périmètre des points de livraison	
Visualisation du périmètre des points de livraison	☒ **OUI** ☐ **NON**
Export du périmètre dans un format tableur non verrouillé	☒ **OUI** ☐ **NON**
Suivi des données de consommations et de facturation	
Visualisation des informations de consommation et de facturation actualisées en cohérence avec le flux de facturation	☒ **OUI** ☐ **NON**
Export des données de consommation dans un format tableur non verrouillé	☒ **OUI** ☐ **NON**
Courbes de charge (compteurs communicants)	
Accès des courbes de consommation journalières des points de livraison T1, T2, T3) :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Téléchargement des courbes de courbes de consommation journalière :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Accès aux factures, avoirs	
Visualisation de chaque facture et avoir, en cohérence avec le flux de facturation	☒ **OUI** ☐ **NON**

Export de chaque facture et avoir, en cohérence avec le flux de facturation	☒ **OUI** ☐ **NON**
Accès à l'ensemble de l'historique des factures du contrat	☒ **OUI** ☐ **NON**
Alertes	
Fonctionnalité d'alerte de dépassement de consommation	☒ **OUI** ☐ **NON**
Fonctionnalité d'alerte de consommation nulle	☒ **OUI** ☐ **NON**
Gestion des demandes techniques	
Fonctionnalité des gestions de demande de rattachement ou de détachement de points de livraison :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Fonctionnalité des gestions des demandes de changement d'option tarifaire d'acheminement :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Interlocuteurs et services clients	
Accès aux contacts des interlocuteurs dédiés	☒ **OUI** ☐ **NON**
Accès aux différents services clients	☒ **OUI** ☐ **NON**
Accès aux informations et conseils pratiques	☒ **OUI** ☐ **NON**

- ***Présentation/ description des fonctionnalités disponibles :***

Voir fichier « Espace client » et « Plaquette ENERGISME ». La version PREMIUM de notre espace client est incluse dans notre offre.

Gestion des demandes techniques via un outil dédié dont l'accès est disponible via l'espace client.

L'ensemble des demandes techniques (rattachement/détachement de points de livraison, gestion des demandes de changements d'option tarifaire) formulées par les membres ou le coordonnateur du groupement sont gérées exclusivement au travers d'un outil dédié et sécurisé.
Cet espace permet :

- Un suivi centralisé et traçable de toutes les demandes et réponses techniques, garantissant

la transparence et la continuité du traitement des échanges.

- Un niveau de sécurisation renforcé des données échangées, grâce à des protocoles d'accès authentifiés et à la conservation des informations dans un environnement conforme aux exigences de protection des données.

- Une disponibilité permanente des informations pour les interlocuteurs autorisés, facilitant la coordination et la consultation des éléments techniques tout au long de l'exécution du marché.

Ainsi, toutes les communications techniques sont disponibles dans l'outil dédié, ce qui assure un niveau de sécurisation plus élevé et une traçabilité complète des échanges liés au marché.

POUR LE COORDONNATEUR:

- *Le candidat précise si les fonctionnalités suivantes sont disponibles sur le compte du coordonnateur de l'espace client :*

Périmètre des points de livraison	
Visualisation du périmètre des points de livraison	☒ **OUI** ☐ **NON**
Export du périmètre dans un format tableur non verrouillé	☒ **OUI** ☐ **NON**
Suivi des données de consommations et de facturation	
Visualisation des informations de consommation et de facturation actualisées en cohérence avec le flux de facturation)	☒ **OUI** ☐ **NON**
Identification de la nature des index (relève réelle/estimés)	☒ **OUI** ☐ **NON**
Visualisation des informations de facturation actualisées en cohérence avec le flux de facturation	☒ **OUI** ☐ **NON**
Export des données de consommation dans un format tableur non verrouillé	☒ **OUI** ☐ **NON**
Courbes de charge (compteurs communicants)	
Accès des courbes de consommation journalières des points de livraison T1, T2, T3) :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Téléchargement des courbes de consommation journalière :	☒ **OUI**

	☐ **NON**
Accès aux factures, avoirs	
Visualisation de chaque facture et avoir, en cohérence avec le flux de facturation	☒ **OUI** ☐ **NON**
Export de chaque facture et avoir, en cohérence avec le flux de facturation	☒ **OUI** ☐ **NON**
Accès à l'ensemble de l'historique des factures du contrat	☒ **OUI** ☐ **NON**
Gestion des demandes techniques	
Fonctionnalité des gestions de demande de rattachement ou de détachement de points de livraison :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Fonctionnalité des gestions des demandes de changement d'option tarifaire d'acheminement :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Interlocuteurs et services clients	
Accès aux contacts des interlocuteurs dédiés	☒ **OUI** ☐ **NON**
Accès aux différents services clients	☒ **OUI** ☐ **NON**
Accès aux informations et conseils pratiques	☒ **OUI** ☐ **NON**

- ***Précisions complémentaires* sur les *fonctionnalités disponibles sur le compte du coordonnateur :***

Voir fichier « Espace client » et « Plaquette ENERGISME ». La version PREMIUM de notre espace client est incluse dans notre offre.

Gestion des demandes techniques via un outil dédié dont l'accès est disponible via l'espace client.

L'ensemble des demandes techniques (rattachement/détachement de points de livraison, gestion des demandes de changements d'option tarifaire) formulées par les membres ou le coordonnateur du groupement sont gérées exclusivement au travers d'un outil dédié et sécurisé.
Cet espace permet :

- Un suivi centralisé et traçable de toutes les demandes et réponses techniques, garantissant

la transparence et la continuité du traitement des échanges.

- Un niveau de sécurisation renforcé des données échangées, grâce à des protocoles d'accès authentifiés et à la conservation des informations dans un environnement conforme aux exigences de protection des données.

- Une disponibilité permanente des informations pour les interlocuteurs autorisés, facilitant la coordination et la consultation des éléments techniques tout au long de l'exécution du marché.

  Ainsi, toutes les communications techniques sont disponibles dans l'outil dédié, ce qui assure un niveau de sécurisation plus élevé et une traçabilité complète des échanges liés au marché.

2.1.3. Création des comptes d'accès à l'espace client

POUR LES MEMBRES :

- *Présentation du processus et des modalités de création des comptes d'accès aux membres :*

PROXELIA réalise une pré-inscription à l'espace client de chaque membre à l'aide de l'adresse mail du référent communiqué. PROXELIA rattache à cet identifiant le périmètre exclusif du membre. Le membre reçoit par la suite un mail validation de son inscription et l'invite à définir son mot de passe. Le membre est par la suite autonome sur la mise à jour ou la modification de son mot de passe quand il le souhaite.

Les identifiants ainsi définis (adresse mail et mot de passe) peuvent permettre plusieurs connexions en même temps ce qui permet à plusieurs interlocuteurs d'un même membre de se connecter à l'espace client si besoin.

POUR LE COORDONNATEUR :

- *Etes-vous en mesure de créer un compte d'accès au coordonnateur regroupant l'ensemble des points de livraison des membres de leurs périmètres respectifs prenant part à la consultation :*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

- *Présentation du processus et des modalités de création des comptes d'accès au coordonnateur :*

PROXELIA réalise une pré-inscription à l'espace client de chaque membre pilote ou du coordonnateur à l'aide de l'adresse mail du référent communiqué. PROXELIA rattache à cet identifiant le périmètre du membre pilote (qui peut comporter le périmètre de plusieurs membres) et le périmètre complet pour l'identifiant du coordonnateur. Le membre pilote et le coordonnateur reçoivent par la suite un mail validation de leur

inscription et les invite à définir leur mot de passe. Le membre pilote et le coordonnateur sont par la suite autonomes sur la mise à jour ou la modification de leur mot de passe quand il le souhaite.
Les identifiants ainsi définis (adresse mail et mot de passe) peuvent permettre plusieurs connexions en même temps ce qui permet à plusieurs interlocuteurs d'un même membre pilote ou du coordonnateur de se connecter à l'espace client si besoin.

- *Dans le cas d'un compte d'accès au coordonnateur, votre espace client permet-il la gestion d'une volumétrie significative de points de livraison ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Précisions sur les limites éventuelles de l'espace client (compte coordonnateur) :
  Notre prestataire ENERGISME met à disposition des plateformes dédiées pour les appels d'offres publics permettant l'intégration de 5000 PCE. Chaque plateforme est indépendante afin de garantir une fluidité et une rapidité d'affichage et des exports.

- *Dans le cas d'un compte d'accès au coordonnateur, l'espace client permet-il d'identifier les membres associés aux points de livraison regroupés au sein du compte ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Si OUI, préciser la(les) variable(s) d'identification des membres à partir desquelles le coordonnateur peut accéder au périmètre d'un membre donné :

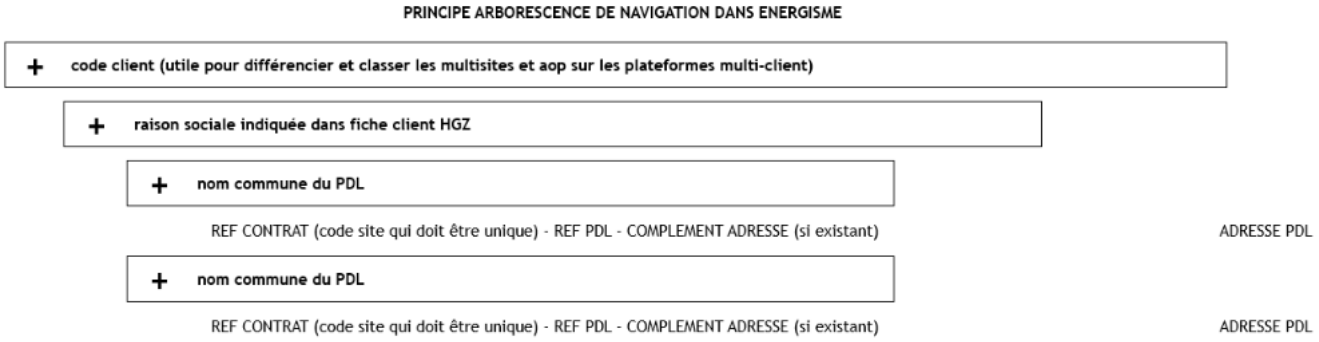
  ☒ **Raison sociale du membre**

  ☐ **SIREN**

  ☐ **SIRET siège**

  ☒ **Autres (à préciser) :** adresse du site, nom du site

  Si oui, préciser et présenter concrètement la façon dont le coordonnateur peut accéder aux informations du périmètre d'un membre donné au sein de l'espace client :



2.1.4. Accès aux factures et avoirs

- *Précision sur le délai de mise à disposition des factures sur l'espace client comparativement à*

l'édition de ces factures :

La mise à disposition des factures sur l'espace client se fera sous un délai ide 2 jours maximum après l'édition des factures.

- *L'utilisateur peut-il exporter des factures en masse (plusieurs factures) :*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Si oui, indiquer les critères/filtres d'export disponibles :

Par référence acheminement :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Par libellé du point de livraison :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Par libellé du regroupement de factures :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Par segment/option tarifaire d'acheminement :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Par période de consommation choisie :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Par période de facturation choisie :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Autres critères/filtres (à préciser) : Export en masse des factures dans un fichier Excel unique une ligne = une facture). Toutes les informations présentes sur les factures sont retranscrites dans le fichier Excel. Sur demande et par contrainte de taille des fichiers non exploitables via l'espace en ligne, il est également possible d'obtenir un export en masse des factures en format .PDF.	

2.1.5. Systèmes d'alertes

Dans le cas du système d'alerte de dépassement de consommation :

- *Les seuils d'alerte sont-ils différentiables par point de livraison ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

Voir fichier « Espace client », article « f. Alertes, avec libre paramétrage »

- *Tous les points de livraison sont-ils concernés par cette fonctionnalité ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Limites éventuelles :

  ……

- *Les seuils d'alerte sont-ils paramétrables par les membres/utilisateurs ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

  ……

- *Précisez le(s) mode(s) d'alerte automatique(s) des membres :*

  ☒ **PAR MAIL**

  ☐ **PAR SMS**

  ☒ **PAR CONNEXION A L'ESPACE CLIENT**

  ☐ **AUTRE (préciser) :** ……

  Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

  ……

<u>Dans le cas du système d'alerte de dépassement de puissances souscrites :</u>

- *Les seuils d'alerte sont-ils différentiables par point de livraison ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

  ……

- *Tous les points de livraison sont-ils concernés par cette fonctionnalité ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Limites éventuelles :

  ……

- *Les seuils d'alerte sont-ils paramétrables par les membres/utilisateurs ?*

  ☒ **OUI**

☐ **NON**

Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

……

Cas d'un système d'alerte de consommations nulles :

- *Mettez-vous à disposition des membres un système d'alerte des points de livraison sans consommations :*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

  ……

- *Précisez le(s) mode(s) d'alerte automatique(s) des membres :*

  ☒ **PAR MAIL**

  ☐ **PAR SMS**

  ☒ **PAR CONNEXION A L'ESPACE CLIENT**

  ☐ **AUTRE (préciser) :** ……

- *Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :*

  ……

2.1.6. Disponibilité de l'espace client

- *L'espace reste-t-il accessible aux membres jusqu'au 31 décembre de l'année qui suit la dernière année de livraison (a minima) ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

L'espace client reste disponible 12 mois après la fin du marché.

2.2. Le fichier périmètre

- *Le candidat joindra à son mémoire technique le modèle de fichier périmètre présentant les informations contenues (champs d'informations et exemples de données/informations) :*

Voir fichier « Exemple périmètre »

- *Structuration du fichier périmètre : le fichier périmètre est-il structuré sous la forme d'une unique ligne par point de livraison et du libellé de chaque champ de données en en-tête de colonne :*

☒ **OUI**

☐ **NON**

Si NON, le candidat apportera des précisions sur la structure du fichier :

……

- *Le candidat précisera les modalités et les délais de mise à jour du fichier périmètre comparativement à l'évolution du périmètre des points de livraison (rattachement/détachement) :*

PROXELIA met à jour le fichier périmètre au fil de l'eau suite aux demandes d'ajouts ou de retraits des membres. Ce fichier peut être transmis au coordonnateur à une périodicité déterminée à sa convenance.
Via l'espace client, le périmètre peut également être exporté à tout moment. Il contient tous les sites et leur statut « Actif » ou « Résilié » pour des sites ayant quitté le périmètre de PROXELIA en cours de marché.

POUR LES MEMBRES :

- *Le fichier périmètre est-il accessible à tout moment sur l'espace client pour les membres ?*

☒ **OUI**

☐ **NON**

A défaut :

  - *Est-il transmis par mail a minima une fois par an avant le 31 janvier de l'année suivant l'année de livraison (envoi systématique) :*

☒ **OUI**

☐ **NON**

  - *Est- il transmis sur demande du membre dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter du jour de la demande du membre :*

☒ **OUI**

☐ **NON**

Si NON, le candidat précisera un autre mode de transmission :
……

- *Le candidat précise si les éléments suivants sont contenus dans le fichier périmètre :*

Les informations d'identification du point de livraison (libellé du site, adresse…) :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Les caractéristiques techniques associées à chaque point de livraison et notamment les options et paramètres issus des bases des GRD et utilisés par la facturation :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Le statut du point de livraison (rattaché, détaché) :	☒ **OUI** ☐ **NON**

L'identification des points de livraison associés à l'éclairage public ou assimilés :	☒ **OUI** ☐ **NON**
L'application ou non des coûts liés aux CEE :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Les choix des membres en matière de facturation (regroupement de factures) :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Les choix des membres en matière de fréquence de facturation :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Les choix des membres en matière de modalités de paiement :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Les entrées et sorties du périmètre et les dates d'effet correspondantes :	☒ **OUI** ☐ **NON**

POUR LE COORDONNATEUR :

- *Le fichier périmètre est-il accessible à tout moment (via l'espace client) pour le coordonnateur ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  A défaut :

  - *est- il envoyé systématiquement au terme de chaque année de livraison (entre le 20 décembre de l'année N et le 15 janvier de l'année N+1) au coordonnateur ?*

    ☒ **OUI**

    ☐ **NON**

  - *est- il transmis sur demande du coordonnateur dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter du jour de la demande du coordonnateur ?*

    ☒ **OUI**

    ☐ **NON**

  Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

  ……

- *Le contenu du fichier périmètre mise à disposition du coordonnateur est-il identique à celui des membres :*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  A défaut, préciser les informations manquantes :

  ……

- *Le fichier périmètre mise à disposition du coordonnateur présente-t-il l'identification des membres ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Si OUI, préciser la(les) variable(s) d'identification des membres :

  ☒ **Raison sociale du membre**

  ☐ **SIREN**

  ☒ **SIRET siege**

  ☐ **Autres (à préciser) :** ……

  Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

  ……

2.3. Le fichier des données de consommations et de facturation

- *Le candidat joindra à son mémoire technique le modèle de fichier des données de consommation et de facturation présentant les informations contenues (champs d'informations et exemples de données/informations) :*

  Voir fichier « Exemple export facturation ».

- *Structuration du fichier : le fichier des données de consommation et de facturation est-il structuré sous la forme d'une unique ligne par point de livraison et du libellé de chaque champ de données en en-tête de colonne :*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Si NON, le candidat apportera des précisions sur la structure du fichier :

  ……

- *Le candidat précisera les modalités et les délais de mise à jour du fichier des données de consommation et de facturation avec les flux de facturation :*

Le fichier est mis à jour en temps réel, à chaque édition de facture.

Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

……

- *Contenu du fichier « des données de consommation et de facturation » : le candidat complète le tableau suivant en mentionnant clairement :*
  - les éventuelles informations qui ne seraient pas éditables sur le fichier,
  - l'échéance à laquelle il entend faire figurer ces informations.

TABLEAU 1 : Contenu du fichier des données de consommation et de facturation			
Champs	**Information présente** *(indiquer « X » si présente)*	**Information non présente** *(indiquer « X » si non présente)*	**Echéance à laquelle l'information figurera**
Informations administratives et tarifaires			
Numéro de référence du membre propre au titulaire	**X**		
Nom, prénom ou raison sociale du membre	**X**		
Numéro d'engagement (CHORUS)	**X**		
Numéro du marché	**X**		
Regroupement de facture éventuel (code et libellé)	**X**		
Référence de la facture	**X**		
Date d'émission de la facture	**X**		
Nom du point de livraison	**X**		

	"Référence site" du membre	X		
	Adresse du point de livraison	X		
	Adresse du compteur fournie par le GRD	X		
	Référence du Point de Comptage Estimatif (PCE)	X		
	Type de compteur transmis par le GRD	X		
	Référence du compteur	X		
	Consommation annuelle de Référence (en kWh)	X		
	Consommation annuelle prévisionnelle (en kWh)		X	
	Profil de consommation (P011, P012…)	X		
	Tranche Tarifaire de Distribution (T1, T2…)	X		
Consommations				
	Période de facturation des termes fixes (abonnement) liés au tarif d'utilisation des réseaux publics de gaz naturel	X		
	Période de facturation des termes proportionnels aux quantités lié au tarif d'utilisation des réseaux publics de gaz naturel	X		
	Période de facturation du terme fixe lié à la fourniture	X		
	Période de facturation du terme de quantité (période de relève concernée par la facturation)	X		

	Date de début d'index	X		
	Date de fin d'index	X		
	Nature des index (relevés ou estimés)	X		
	Base d'estimation des index estimés	X		
	Quantité consommée en kWh	X		
Coûts pour l'acheminement, la capacité, la fourniture, les économies d'énergie (CEE)				
	Montant HT des termes fixes	X		
	Montant HT du terme fixe lié au tarif d'utilisation des réseaux public de transport (ATRT)	X		
	Montant HT du terme fixe lié au tarif d'utilisation des réseaux public de distribution (ATRD)	X		
	Montant HT des termes de quantité	X		
	Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la fourniture P_F	X		
	Montant HT de la fourniture en lien avec le P_F	X		
	Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux obligations d'économies d'énergie P_{CEE}	X		
	Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P_{CEE}	X		
	Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)	X		

	Montant HT du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)	X		
	Montant HT des prestations GRD concernées	X		
	Intitulés des prestations GRD réalisées	X		
	Date de réalisation des prestations du GRD	X		
	Total HT lié à la fourniture et à l'acheminement	X		
Détail des taxes et contributions				
	Montant HT pour l'accise sur le gaz naturel	X		
	Montant HT pour la CTA	X		
	Total HT pour les taxes et contributions (hors TVA)	X		
TVA et total				
	Montant total HTVA	X		
	Détail TVA par taux	X		
	Montant de la TVA	X		
	Montant total TTC	X		

POUR LES MEMBRES :

- *Le fichier des données de consommation et de facturation est-il accessible à tout moment sur l'espace client pour les membres ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Si NON, le candidat précisera un autre mode de transmission et les fréquences d'envois associées :

PROXELIA peut programmer l'envoi automatique de cet export. L'export peut être envoyé mensuellement à une date convenue et qui récapitule toutes les données de facturation des factures émises le mois précédent. Par exemple, le 05/03, vous recevrez ce fichier qui récapitulera toutes les factures émise en février. Cet envoi automatisé peut être effectué sur une ou plusieurs adresses mail.

POUR LE COORDONNATEUR :

- *Le fichier des données de consommation et de facturation est-il accessible sur l'espace client pour le coordonnateur ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  A défaut, est- il transmis sur demande du coordonnateur dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter du jour de la demande du coordonnateur ?

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

PROXELIA peut programmer l'envoi automatique de cet export. L'export peut être envoyé mensuellement à une date convenue et qui récapitule toutes les données de facturation des factures émises le mois précédent. Par exemple, le 05/03, vous recevrez ce fichier qui récapitulera toutes les factures émise en février. Cet envoi automatisé peut être effectué sur une ou plusieurs adresses mail.

- *Le contenu du fichier des données de consommation et de facturation mise à disposition du coordonnateur est-il identique à celui des membres :*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  A défaut, préciser les informations manquantes :

  ……

- *Le fichier des données de consommation et de facturation mise à disposition du coordonnateur présente-t-il l'identification des membres ?*

  ☒ **OUI**

☐ **NON**

Si OUI, préciser la(les) variable(s) d'identification des membres :

☒ **Raison sociale du membre**

☐ **SIREN**

☒ **SIRET siege**

☐ **Autres (à préciser) :** ……

Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

……

2.4. Feuillet récapitulatif annuel – à l'attention des membres

- *Le candidat joindra à son mémoire technique le modèle de « feuillet récapitulatif annuel » présentant les informations contenues (champs d'informations et exemples de données/informations) :*

Voir fichier « Exemple feuillet de gestion annuel ».

- *Le candidat précisera les modalités et les délais de mise à jour du « feuillet récapitulatif annuel » :*

Les feuillets de gestion de l'année N sont adressés à chaque membre en début d'année N+1 lorsque toutes les consommations de l'année N sont facturées (au mois de février de l'année N+1).

- *Le candidat précise si les éléments suivants sont contenus dans le « feuillet récapitulatif annuel »:*

La décomposition MENSUELLE des consommations pour les points de livraison à relève mensuelle ou à une fréquence supérieure :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Le bilan annuel des consommations pour les points de livraison à relève semestrielle	☒ **OUI** ☐ **NON**
La décomposition MENSUELLE des montants facturés pour les points de livraison à relève mensuelle ou à une fréquence supérieure :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Le bilan annuel des montants facturés pour les points de livraison à relève semestrielle	☒ **OUI** ☐ **NON**
Le libellé d'identification du regroupement des factures choisis par le membre :	☒ **OUI** ☐ **NON**

- *Le « feuillet récapitulatif annuel » est-il accessible via l'espace client pour les membres ?*

☒ **OUI**

☐ **NON**

A défaut :

- *Est-il transmis par mail a minima une fois par an, avant le dernier jour du mois de décembre de l'année (envoi systématique) :*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

- *Est- il transmis sur demande du membre dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter du jour de la demande du membre :*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

Le feuillet de gestion de l'année N ne peut pas être envoyé avant le dernier jour du mois de décembre de l'année N car les consommations ne sont pas encore toutes facturées à cette date. Il faut attendre le début de l'année N+1.

3. Qualité des services de facturation (25 points)

3.1. Fréquences d'édition et d'émission des factures

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

  - *Cas d'une facturation sans regroupement de factures :*

La fréquence des relevés d'index est fixée par le gestionnaire de réseau. Chaque transmission d'index (relevés, estimés ou ponctuels) par le gestionnaire de réseau donne lieu à une émission de facture. Les factures sont donc soit mensuelles, trimestrielles, semestrielles ou annuelles selon les relèves effectives des différents gestionnaires de réseau. Lorsque le gestionnaire de réseau est dans l'incapacité de procéder à des relevés d'index réels, il réalise une estimation basée sur l'historique de consommation du point de livraison. PROXELIA est tributaire de ces relèves d'index qu'ils soient réels ou estimés, elle n'a pas la maitrise des données transmises par le gestionnaire de réseau. En l'absence de relève du GRD, le pouvoir adjudicateur peut transmettre au fournisseur ses index auto-relevés qui donneront lieu à une facturation si ces derniers sont approuvés par le gestionnaire de réseau. La transmission d'auto-relevé se fera par courrier électronique, par courrier ou par téléphone à l'interlocuteur dédié.

  - *Cas d'une facturation avec regroupement de factures :*

La fréquence des relevés d'index est fixée par le gestionnaire de réseau. Chaque transmission d'index (relevés, estimés ou ponctuels) par le gestionnaire de réseau donne lieu à une émission de facture. Les factures sont donc soit mensuelles, trimestrielles, semestrielles ou annuelles selon les relèves effectives des différents gestionnaires de réseau. Lorsque le gestionnaire de réseau est dans l'incapacité de procéder à des relevés d'index réels, il réalise une estimation basée sur l'historique de consommation du point de livraison. PROXELIA est tributaire de ces relèves d'index qu'ils soient réels ou estimés, elle n'a pas la maitrise des données transmises par le gestionnaire de réseau. En l'absence de relève du GRD, le pouvoir adjudicateur peut transmettre au fournisseur ses index auto-relevés qui donneront lieu à une facturation si ces derniers sont approuvés par le gestionnaire de réseau. La transmission d'auto-relevé se fera par courrier électronique, par courrier ou par téléphone à l'interlocuteur dédié.

- ***Points de livraison à relève semestrielle** (non équipé d'un compteur communicant actif), le candidat détaillera les fréquences d'édition et d'émission des factures :*

  - Cas d'une facturation sans regroupement de factures :

La fréquence des relevés d'index est fixée par le gestionnaire de réseau. Chaque transmission d'index (relevés, estimés ou ponctuels) par le gestionnaire de réseau donne lieu à une émission de facture. Les factures sont donc soit mensuelles, trimestrielles, semestrielles ou annuelles selon les relèves effectives des différents gestionnaires de réseau. Lorsque le gestionnaire de réseau est dans

l'incapacité de procéder à des relevés d'index réels, il réalise une estimation basée sur l'historique de consommation du point de livraison. PROXELIA est tributaire de ces relèves d'index qu'ils soient réels ou estimés, elle n'a pas la maitrise des données transmises par le gestionnaire de réseau. En l'absence de relève du GRD, le pouvoir adjudicateur peut transmettre au fournisseur ses index auto-relevés qui donneront lieu à une facturation si ces derniers sont approuvés par le gestionnaire de réseau. La transmission d'auto-relevé se fera par courrier électronique, par courrier ou par téléphone à l'interlocuteur dédié.

- Cas d'une facturation avec regroupement de factures :

La fréquence des relevés d'index est fixée par le gestionnaire de réseau. Chaque transmission d'index (relevés, estimés ou ponctuels) par le gestionnaire de réseau donne lieu à une émission de facture. Les factures sont donc soit mensuelles, trimestrielles, semestrielles ou annuelles selon les relèves effectives des différents gestionnaires de réseau. Lorsque le gestionnaire de réseau est dans l'incapacité de procéder à des relevés d'index réels, il réalise une estimation basée sur l'historique de consommation du point de livraison. PROXELIA est tributaire de ces relèves d'index qu'ils soient réels ou estimés, elle n'a pas la maitrise des données transmises par le gestionnaire de réseau. En l'absence de relève du GRD, le pouvoir adjudicateur peut transmettre au fournisseur ses index auto-relevés qui donneront lieu à une facturation si ces derniers sont approuvés par le gestionnaire de réseau. La transmission d'auto-relevé se fera par courrier électronique, par courrier ou par téléphone à l'interlocuteur dédié.

3.2. Regroupement de factures et préférences des membres en matière de facturation

- *Présentation des modalités de regroupement de factures choisis par les membres :*

PROXELIA offre la possibilité à chaque membre du groupement de demander un ou plusieurs regroupement(s) de factures en fonction des pratiques en usage au sein de la collectivité. Ce regroupement de factures est composé de :
• Un mémoire de factures qui est une pièce comptable permettant le règlement en une seule fois des montants afférents à un regroupement de points de livraison
• La facture détaillée, qui détaille les informations pour chacun des points de livraison du regroupement.

Préciser ci-après les éventuelles contraintes associées :

……

- *Les membres peuvent-ils faire évoluer leurs choix en matière de regroupement de factures en cours d'exécution d'un marché subséquent :*

☒ **OUI**

☐ **NON**

Si OUI, présentation des modalités de communication et de prise en compte (y compris les délais

associés) des modifications de regroupement de factures dans le cadre de la facturation :

Le membre indique par le mode de communication de son choix (téléphone, mail, courrier) les évolutions qu'il souhaite apporter en matière de regroupement de facturation. Si son périmètre est important et qu'il souhaite distinguer plusieurs cas, le membre envoi par mail la liste des sites concernés et des modalités à appliquer. PROXELIA s'engage à paramétrer ces éléments dans les 2 jours ouvrés suivants la demande du membre.

3.3. Prise en compte des flux de données de facturation du GRD

- *Présentation du processus de prise en compte des flux de données de facturation du GRD : modalités de réception, de traitement et d'intégration dans la facturation des flux reçus du GRD (index et prestations annexes) :*

Proxelia reçois des flux des gestionnaires de réseaux à condition que le changement de fournisseur soit bien pris en compte par ce dernier. Dès que cette étape est validée, les flux arrivent chez Proxelia en automatique.

S'agissant de GRDF, les flux de données sont normalisés et homologués. Cela signifie qu'ils sont directement intégrés dans notre logiciel de facturation, avec un back-up sur un serveur SFTP. Il n'y a donc pas de ressaisi manuelle, que ce soit pour les indexes ou les prestations annexes. Elles seront directement intégrées dans les factures au fur et à mesures.

- *Le candidat précisera notamment la méthode de prise en compte des index réels relevés par le GRD mesurées dans le cadre de la facturation et les éventuelles contraintes associées :*

La fréquence des relevés d'index est fixée par le gestionnaire de réseau. Chaque transmission d'index (relevés, estimés ou ponctuels) par le gestionnaire de réseau donne lieu à une émission de facture. Les factures sont donc soit mensuelles, trimestrielles, semestrielles ou annuelles selon les relèves effectives des différents gestionnaires de réseau.

Lorsque le gestionnaire de réseau est dans l'incapacité de procéder à des relevés d'index réels, il réalise une estimation basée sur l'historique de consommation du point de livraison. Proxelia est tributaire de ces relèves d'index qu'ils soient réels ou estimés, il n'a pas la maitrise des données transmises par le gestionnaire de réseau. En l'absence de relève du GRD, le pouvoir adjudicateur peut transmettre au fournisseur ses index auto-relevés qui donneront lieu à une facturation si ces derniers sont approuvés par le gestionnaire de réseau. La transmission d'auto-relevé se fera par courrier électronique, par courrier ou par téléphone à l'interlocuteur dédié.
PROXELIA précise que lors du processus de facturation, un contrôle de cohérence des index est réalisé en fonction de l'historique des anciennes relèves et de la formule tarifaire d'acheminement.

3.4. Fréquences de facturation pour les points de livraison à relève semestrielle

- *Le candidat précisera ci-contre les choix à disposition des membres en matière de fréquence de facturation de leurs points de livraison à relève semestrielle non équipé d'un compteur*

communicant actif :

☒ **Semestrielle**

☐ **Trimestrielle**

☐ **Bimestrielle**

☐ **Mensuelle**

3.5. Estimation d'index

- *Utilisez-vous exclusivement les index estimés transmis par le GRD pour établir les factures ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  - *Si OUI, préciser si l'index utilisé pour la facturation correspond à l'index brut transmis par le GRD ou une estimation/reconstitution à partir de ces index ?*

    ☒ **Utilisation des index brut tels que transmis par le GRD**

    ☐ **Estimation/reconstitution d'index à partir des index transmis par le GRD**

  - *Si NON ou les index utilisés sont estimés/reconstitués à partir des index transmis par le GRD, présenter avec précision votre méthode de détermination des index estimés :*

    ……

  Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

  ……

3.6. Clarté des factures et guide de lecture des factures

- *Le candidat joindra à son mémoire technique des modèles factures (factures groupées et factures détaillées) - Clarté et ergonomie des factures.*

Voir le fichier « Descriptif des factures »

- *Le candidat joindra un modèle de Guide de lecture des factures (pédagogie du document et des explications)*

Voir le fichier « Descriptif des factures »

3.7. Contenu des factures

- *Le candidat complète les tableaux suivants en mentionnant clairement :*

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

TABLEAU 2 : Contenu du regroupement				
Champs	**Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel**	**Information présente** *(indiquer « X » si présente)*	**Information non présente** *(indiquer « X » si non présente)*	**Echéance à laquelle l'information figurera**
Informations administratives				
Nom, adresse et numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du titulaire	**X**	**X**		
Nom, adresse électronique et postale, numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du titulaire	**X**	**X**		
Coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations	**X**	**X**		
L'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie	**X**	**X**		
Délai minimal de conservation des factures	**X**	**X**		
Numéro d'appel non surtaxé du centre de dépannage du GRD	**X**	**X**		
Données relatives à la facturation				
Numéro de référence du membre propre au titulaire	**X**	**X**		
Nom, prénom ou raison sociale du membre	**X**	**X**		

	Numéro d'engagement (CHORUS)		X		
	Nom du payeur	X	X		
	Numéro du marché		X		
	Les modalités de paiement	X	X		
	Regroupement de facture éventuel (code et libellé)		X		
	Référence de la facture	X	X		
	Date d'émission de la facture	X	X		
	Date limite de paiement de la facture	X	X		
	Adresse de facturation	X	X		
	Date estimative de la prochaine facture	X	X		
	Date du prochain relevé	X	X		
	Période durant laquelle le membre peut transmettre des index auto relevés pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission	X	X		
Coûts pour l'acheminement, les économies d'énergie (CEE) et la fourniture					
	Période de facturation des termes fixes	X	X		
	Période de relève concernée par la facturation	X	X		

Consommation globale en kWh du regroupement	**X**	**X**		
Montant HT du Terme Fixe	**X**	**X**		
Montant HT du terme fixe liés au tarif d'utilisation des réseaux public de transport (ATRT)	**X**	X		
Montant HT du terme fixe liés au tarif d'utilisation des réseaux public de distribution (ATRD)	**X**	X		
Montant HT du terme de quantité	**X**	**X**		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la fourniture PF	**X**	X		
Montant HT de la fourniture en lien avec le P_F	**X**	X		
Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux obligations d'économies d'énergie P_{CEE}	**X**	X		
Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P_{CEE}	**X**	X		
Montant HT du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)	**X**	X		
Montant HT lié aux prestations GRD	**X**	**X**		
Total HT lié à la fourniture et à l'acheminement	**X**	**X**		
Taxes et contributions				
Montant HT pour l'accise sur le gaz naturel		X		
Montant HT pour la CTA		X		

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

TABLEAU 3 : Contenu de la facture détaillée				
Champs	**Arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel**	**Information présente** *(indiquer « X » si présente)*	**Information non présente** *(indiquer « X » si non présente)*	**Echéance à laquelle l'information figurera**
Informations administratives et tarifaires				
Nom, adresse et numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du titulaire	**X**	**X**		
Nom, adresse électronique et postale, numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du titulaire	**X**	**X**		
Coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations	**X**	**X**		
L'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie	**X**	**X**		
Délai minimal de conservation des factures	**X**	**X**		
Numéro d'appel non surtaxé du centre de dépannage du GRD	**X**	**X**		
Numéro de référence du membre propre au titulaire	**X**	**X**		
Nom, prénom ou raison sociale du membre	**X**	**X**		
Numéro d'engagement (CHORUS)		**X**		
Nom du payeur	**X**	**X**		

	Numéro du marché		X		
	Les modalités de paiement	X	X		
	Regroupement de facture éventuel (code et libellé)		X		
	Référence de la facture	X	X		
	Date d'émission de la facture	X	X		
	Date limite de paiement de la facture	X	X		
	Adresse de facturation	X	X		
	Date estimative de la prochaine facture	X	X		
	Date du prochain relevé	X	X		
	Période durant laquelle le membre peut transmettre des index auto relevés pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission	X	X		
	Nom du point de livraison		X		
	"Référence site" du membre		X		
	Adresse du point de livraison	X	X		
	Adresse du compteur fournie par le GRD			X	
	Référence du Point de Comptage Estimatif (PCE)	X	X		

	Type de compteur transmis par le GRD	X	X		
	Référence du compteur	X	X		
	Consommation annuelle de Référence (en kWh)	X	X		
	Consommation annuelle prévisionnelle (en kWh)	X		X	
	Profil de consommation (P011, P012…)	X	X		
	Capacité journalière souscrite (en kWh/jour)	X	X		
	Tranche Tarifaire de Distribution (T1, T2…)	X	X		
Consommations					
	Période de facturation du terme fixe	X	X		
	Période de facturation du terme de quantité (période de relève concernée par la facturation)	X	X		
	Date de début d'index	X	X		
	Date de fin d'index	X	X		
	Nature des index (relevés ou estimés)	X	X		
	Base d'estimation des index estimés	X	X		
	Volume consommé en m3		X		

	Coefficient de conversion	X	x		
	Quantité consommée en kWh	X	X		
	L'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période et distinguant les consommations réelles et estimées.	X	X		
Coûts pour l'acheminement, la capacité, la fourniture, les économies d'énergie (CEE)					
	Montant HT des termes fixes	X	X		
	Montant HT du terme fixe lié au tarif d'utilisation des réseaux public de transport (ATRT)	X	X		
	Montant HT du terme fixe lié au tarif d'utilisation des réseaux public de distribution (ATRD)	X	X		
	Montant HT des termes de quantité	X	X		
	Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la fourniture P_F	X	X		
	Montant HT de la fourniture en lien avec le P_F	X	X		
	Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié aux obligations d'économies d'énergie P_{CEE}	X	X		
	Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P_{CEE}	X	X		
	Prix unitaire HT/kWh du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)	X	X		
	Montant HT du terme de quantité lié à la distribution (ATRD)		X		
	Montant HT des prestations GRD concernées	X	X		

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

3.8. Personnalisation des factures

- *Options de personnalisation (le candidat précisera le nombre de champs personnalisables et le nombre de caractères disponibles pour chaque champ)*

La facture permet d'intégrer un total de 5 champs personnalisables limités à 50 caractères.
Voir fichier « Descriptif des factures », zone 21.

3.9. Régularisation des erreurs de facturation

- *Le candidat présente le processus de régularisation des erreurs de facturation :*

  - dans le cas d'une erreur du GRD en lien avec les index relevés ou estimés :

Si l'erreur ou l'incohérence fait suite à une erreur en lien avec les index relevés ou estimés du gestionnaire de réseau de distribution, PROXELIA s'engage à annuler ladite facture, à se rapprocher du gestionnaire de réseau afin de réclamer la correction, et à en émettre une nouvelle corrigée après réception des éléments rectifiés par le gestionnaire de réseau de distribution.

  - dans le cas d'une erreur du GRD en lien avec les données techniques contractuelles (Tarif, profil…) :

Si l'erreur ou l'incohérence fait suite à une erreur en lien avec les données techniques contractuelles du gestionnaire de réseau de distribution, PROXELIA s'engage à annuler ladite facture, à se rapprocher du gestionnaire de réseau afin de réclamer la correction, et à en émettre une nouvelle corrigée après réception des éléments rectifiés par le gestionnaire de réseau de distribution.

  - dans le cas d'une erreur du titulaire du marché en raison d'une non-conformité avec le bordereau des prix unitaires du marché :

Si l'erreur ou l'incohérence fait suite à un dysfonctionnement interne à PROXELIA, nous nous engageons à annuler ladite facture et à en émettre une nouvelle corrigée sous 14 jours ouvrés maximum ou en faisant apparaitre le correctif sur la prochaine facture selon le desiderata du membre.

  - dans le cas d'une erreur du titulaire du marché en lien avec les données techniques contractuelles (Tarif, profil …) :

Si l'erreur ou l'incohérence fait suite à un dysfonctionnement interne à PROXELIA, nous nous engageons à annuler ladite facture et à en émettre une nouvelle corrigée sous 14 jours ouvrés maximum ou en faisant apparaitre le correctif sur la prochaine facture selon le desiderata du membre.

- dans le cas d'une erreur du titulaire du marché en lien avec les préférences convenues avec le membre en matière de facturation (regroupement de factures, libellés des regroupements…) :

Si l'erreur ou l'incohérence fait suite à un dysfonctionnement interne à PROXELIA, nous nous engageons à annuler ladite facture et à en émettre une nouvelle corrigée sous 14 jours ouvrés maximum ou en faisant apparaitre le correctif sur la prochaine facture selon le desiderata du membre.

- *Dans la situation où un membre vous ferait part d'un index estimé sous-évalué ou surévalué, présenter ci-dessous le processus de correction (conditions, étapes, délais de prise en compte…). Cette présentation dissociera le cas de l'utilisation d'index estimés par le GRD ou par votre propre méthode de calcul :*

Dans le cadre d'un index estimé sous-évalué ou surévalué par le gestionnaire de réseau (PROXELIA ne réalise pas d'estimation d'index), le membre prend contact avec PROXELIA par le moyen de son choix (téléphone, mail, courrier) afin de communiqué un index auto relevé.

PROXELIA s'engage à annuler et à refaire la facture, si l'écart de facturation est supérieur à 50 € HTVA. PROXELIA réalise également auprès du gestionnaire de réseau, la déclaration de cet auto relevé afin de réajuster les prochaines estimation du gestionnaire de réseau le cas échéant.

- *Le candidat précisera les modes de régularisation des erreurs de facturation qu'il propose (avoirs, remboursement par lettre …) selon :*

  - *l'origine et la nature des erreurs constatées ;*
  - *le mode de paiement des factures choisi par le membre (prélèvement automatique, virement…) ;*
  - *le mode de facturation et notamment la dématéralisation via CHORUS Pro :*

Les factures corrigées sont transmises par le moyen choisi par le membre (ou sans demande spécifique par le mode d'envoi paramétré pour la facture erronée).

Nous nous engageons à annuler ladite facture et à en émettre une nouvelle corrigée ou en faisant apparaitre le correctif sur la prochaine facture selon le desiderata du membre.

Si l'erreur est constatée après le paiement de la facture erronée, un avoir correspondant au paiement de la facture erronée se déduira automatiquement de la facture corrigée. Si le solde de la facture corrigée est toujours créditeur, ce montant sera déduit sur la facture suivante ou rembourser suivant les modalités à convenance du membre s'il s'agit d'une facture de clôture ou si le membre souhaite un remboursement.

- *Précision sur les moyens mis en œuvre par le candidat (modalités d'information) pour :*

  - pour expliquer les erreurs de facturation aux membres concernés et le processus de correction envisagé :

    L'interlocuteur dédié ou l'interlocuteur facturation se rapproche du membre pour expliquer l'origine de l'anomalie et le déroulé du processus de correction selon cette origine ainsi que les délais généralement constatés pour correction.

    PROXELIA fournit toutes les explications et tous les détails de calcul pour permettre au membre de valider la correction.

  - informer le coordonnateur des erreurs de facturation constatées, du processus de correction envisagé et du processus de communication aux membres concernés :

    Si l'erreur venait à concerner plusieurs membres, PROXELIA se rapproche du coordonnateur pour expliquer l'origine de l'anomalie et le déroulé du processus de correction selon cette origine ainsi que les délais généralement constatés pour correction.

    PROXELIA définit en accord avec le coordonnateur le processus de communication à mettre en œuvre auprès des membres pour information et explication de l'anomalie : campagne d'appels, mailing ou courriels réalisés par PROXELIA

3.10. Variation des prix

- *Modalité d'information du coordonnateur et des membres concernant les variations de prix*

PROXELIA propose une construction conjointe avec le pouvoir adjudicateur concernant la communication auprès des adhérents s'agissant des informations marché. Cela peut prendre la forme d'une réunion globale annuelle permettant de présenter les évolutions de prix de marché mais également les nouveaux tarifs en vigueur et leur impact sur le budget des adhérents. Concernant les évolutions réglementaires d'acheminement et de taxes, PROXELIA s'engage à communiquer auprès des adhérents toutes les modifications dans un délai de 2 mois à partir de la publication des textes officiels et de les informer de l'impact sur les budgets.

4. Performance et qualité de la relation clientèle (20 points)

4.1. Organisation et interlocuteurs dédiés

POUR LE COORDONNATEUR:

- *Le coordonnateur dispose-t-il d'un interlocuteur dédié « pilote du contrat » nommément désigné pendant la durée du marché ?*

☒ **OUI**

☐ **NON**

Si OUI :

- présentation de l'interlocuteur dédié « pilote du contrat » :

Monsieur Cyril ARQUEY le responsable du pôle AOP, également commercial en énergie sera en charge du marché tout au long de celui-ci. Il va être l'interlocuteur privilégié lors des demandes techniques des membres. Il bénéficie d'une expérience de 20 ans dans les IEG (Industries Electriques et Gazières) et a un BTS Négociation Relation Client.

- présentation des moyens de contacts (téléphone, le fax, l'adresse courriel, etc) :

Téléphone (ligne directe) : 06.78.85.99.90 – adresse mail : c.arquey@proxelia.fr

- présentation des plages horaires auxquelles il peut être contacté :

Il sera joignable du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 aux coordonnées ci-dessus.

- présentation des moyens mis en œuvre pour s'assurer de la disponibilité et de la réactivité du « pilote du contrat » dans ses relations avec le coordonnateur :

Le "pilote du contrat" joue un rôle clé dans la gestion et le suivi des activités liées au contrat. Afin de garantir sa disponibilité et sa réactivité dans ses relations avec le coordonnateur, plusieurs moyens sont mis en œuvre.

Les membres et le coordonnateur ont connaissance de ces coordonnées directes (téléphone et mail) et peuvent donc se rapprocher directement de lui pour toute demande.

Le pilote du contrat assure le suivi des réunions organisées avec les membres et le coordonnateur qui permettent de suivre l'avancement des tâches, de discuter des éventuels problèmes et de trouver des solutions ensemble.

Le pilote est présent à chaque étape du marché : construction du mémoire technique, réponse aux marchés subséquents, suivi des demandes et organisation des réunions. Cela lui permet d'avoir une vision globale du marché et de répondre rapidement et efficacement à toute demande.

Si NON, présentation du candidat pour assurer la relation avec le coordonnateur :

……
……

Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

……
……

- *Le coordonnateur dispose-t-il d'un « pilote du contrat » suppléant nommément désigné pendant la durée du marché ?*

☒ **OUI**

☐ **NON**

Si OUI, présentation de l'interlocuteur dédié « pilote du contrat » suppléant (y compris des moyens de contacts et les plages horaires auxquels il peut être contacté) :

Durant sa période de congés, M. Corentin LENGLET – Chargé de Portefeuille Clients, répondra à sa place aux demandes du pouvoir adjudicateur. Il bénéficie d'une formation BTS Assistant GMPE et de 3 ans d'expérience dans les IEG (Industries Electriques et Gazières).
Il sera joignable du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 aux coordonnées suivantes :

- Téléphone portable : 06 82 24 64 68
- Courriel : c.lenglet@proxelia.fr

Si NON, présentation de l'organisation mise en œuvre pour assurer la suppléance des relations avec le coordonnateur :

……
……

- *Le « pilote du contrat » assurera-t-il de lui-même le suivi et les réponses de toutes les demandes formulées par le coordonnateur, sans limiter son intervention à la réorientation des demandes vers d'autres interlocuteurs ou à la simple gestion des aspects commerciaux du contrat ?*

☐ **OUI**

☒ **NON**

Si, NON, présentation des domaines d'intervention du « pilote du contrat » :

Le pilote du contrat est assisté de 2 assistants dédiés aux appels d'offres publics. Il est garant de la prise en charge des demandes et de leurs délais de traitements qui doivent respecter les normes indiquées dans le CCP et le mémoire technique. Il est également l'interlocuteur privilégié concernant toutes les demandes commerciales, de réunions, d'évolutions réglementaires et en cas de blocages ou d'anomalies sur certaines demandes.

POUR LES MEMBRES :

- *Chaque membre dispose-t-il d'un interlocuteur unique ou des plusieurs interlocuteurs nommément désigné(s) pendant la durée du marché ?*

☒ **OUI**

☐ **NON**

Si OUI :

- présentation de(s) l'interlocuteur(s) dédié(s) aux membres :

Mme Margot FAURE – Assistante Commerciale AOP bénéficiant d'une formation BTS Négociation Digitale Relation Client et d'une Licence Métiers Entreprenariats Assistant Manager assure le traitement des demandes techniques intervenant durant le marché subséquent (ajout/retrait de sites, changement de tarif/profil…)

- présentation des moyens de contacts (téléphone, le fax, l'adresse courriel, etc) :

- Ligne directe : 03 65 98 04 48
- Courriel : **m.faure@proxelia.fr**

- présentation des plages horaires auxquelles il peut (ils peuvent) être contacté(s) :

Elle sera joignable du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 aux coordonnées suivantes :

- présentation des moyens mis en œuvre pour s'assurer de la disponibilité et de la réactivité du (des) interlocuteur(s) dédié(s) aux membres :

L'interlocuteur unique joue un rôle clé dans la gestion et le suivi des activités liées aux demandes des membres et du coordonnateur. Afin de garantir sa disponibilité et sa réactivité dans ses relations avec le coordonnateur, plusieurs moyens sont mis en œuvre.

Les membres et le coordonnateur ont connaissance de ces coordonnées directes (téléphone et mail) et peuvent donc se rapprocher directement de lui pour toute demande.

L'interlocuteur unique participe aux réunions organisées avec les membres et le coordonnateur qui permettent de suivre l'avancement des tâches, de discuter des éventuels problèmes et de trouver des solutions ensemble.

L'interlocuteur unique est présent à chaque étape du marché : construction du mémoire technique, réponse aux marchés subséquents, suivi des demandes et organisation des réunions. Cela lui permet d'avoir une vision globale du marché et de répondre rapidement et efficacement à toute demande.

Si NON, présentation de l'organisation clientèle pour assurer la relation clientèle avec les membres :

……
……

- *Les membres disposent-t-il d'un interlocuteur suppléant nommément désigné pendant la durée du*

marché ?

☒ **OUI**

☐ **NON**

Si OUI, présentation de l'interlocuteur suppléant (y compris des moyens de contacts et les plages horaires auxquels il peut être contacté) :

Madame Aurélie PERRIER sera l'interlocutrice suppléante, Chargée de portefeuille clients qui possède un BTS Assistant de Manager et 5 ans d'expérience dans les IEG (Industrie Electriques et Gazières).
Elle est joignable du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 (sauf congés) aux coordonnées suivantes :

- Téléphone portable : 06 07 72 64 62
- Courriel : a.perrier@proxelia.fr

Si NON, présentation de l'organisation mise en œuvre pour assurer la suppléance des relations avec le coordonnateur :

……
……

- *Présentation des moyens mis en œuvre par le candidat pour s'assurer que l'ensemble des interlocuteurs des membres ou du coordonnateur ait connaissance des particularités du contrat (clauses contractuelles, engagements du titulaire, organisation du groupement) :*

Moyens mis en œuvre pour garantir la bonne connaissance des particularités du contrat

PROXELIA met en œuvre un dispositif structuré visant à assurer la diffusion, la clarté et la bonne appropriation des éléments contractuels par le coordonnateur et les membres du groupement.

Phase de lancement et appropriation du contrat

Après la notification du marché et en adéquation avec le coordonnateur, une réunion de lancement est organisée avec les représentants des membres du groupement. Cette rencontre a pour objectif de présenter les principales caractéristiques du contrat :

- les clauses essentielles (périmètre, durée, responsabilités, délais, pénalités, etc.)
- les engagements du titulaire, notamment en matière de qualité de service, de gestion administrative, de suivi des consommations et des délais de traitement
- l'organisation du groupement et la répartition des rôles entre le titulaire, le coordonnateur et les membres.

À l'issue de cette réunion, un guide de mise en œuvre du contrat est transmis à l'ensemble des interlocuteurs concernés. Ce document synthétique reprend les points clés du marché, les procédures de communication, les coordonnées des interlocuteurs et les modalités de traitement des demandes. Il constitue une référence opérationnelle partagée par tous les acteurs.

Accompagnement personnalisé et formation

Un interlocuteur unique est désigné pour le pilotage du contrat. Il assure le lien permanent entre le titulaire, le coordonnateur et les membres du groupement, garantissant ainsi la cohérence et la traçabilité des échanges.

Des sessions d'accompagnement ou de formation peuvent être organisées à la demande, notamment en début de marché ou lors d'évolutions majeures. Ces sessions ont pour objet de clarifier certains aspects techniques (exploitation de l'espace client, lecture des factures, gestion du partage fourniture/acheminement, suivi des consommations, certificats d'origine, etc.) ou administratifs (procédures de facturation, gestion des litiges, modalités de communication).

Des supports pédagogiques (présentations synthétiques, fiches pratiques, notices explicatives) sont mis à disposition afin de faciliter la diffusion interne des informations au sein des collectivités membres.

Suivi et amélioration continue

Le dispositif d'information et d'accompagnement fait l'objet d'un suivi régulier conjointement avec le coordonnateur. Des points d'étape permettent de vérifier la bonne appropriation du contrat, d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées et de proposer, le cas échéant, des actions correctives : rappel des procédures, mise à jour des supports ou sessions d'information complémentaires.

4.2. Accompagnement des demandes sur les domaines clefs de la vie du contrat

4.2.1. Présentation de l'accompagnement et de l'assistance proposés aux membres lors de la phase de bascule concernant

- la complétude des supports permettant la validation, la complétude ou la modification de leur périmètre et des choix à réaliser :

PROXELIA attache la plus grande importance à cette phase de collecte, étape essentielle à une mise en place sécurisée du marché afin de garantir la continuité de fourniture et d'émettre des premières factures adaptées aux attentes de chaque membre.

Ainsi, une phase de relance sera établie en plusieurs étapes :

- 1 mois avant la date butoir de réponse du membre : relance automatique par mail et par SMS (si numéro de téléphone portable connu) par notre outil en ligne des membres n'ayant pas réalisé la validation et la consolidation des données ou présentant des données non complétées.

- 15 jours avant la date buttoir de réponse du membre : relance téléphonique par notre équipe des membres n'ayant pas réalisé la validation et la consolidation des données ou présentant des données non complétées.

Si malgré ces relances, des membres n'ont pas procédé à la validation de la collecte des données, PROXELIA procédera à l'envoi de la liste de ces membres au coordonnateur qui sera libre de relancer à son tour les membres.

Présentation des interlocuteurs dédiés sur ce domaine :

Les interlocuteurs dédiés sur ce domaine sont le pilote du contrat et l'interlocuteur unique.

- les démarches éventuelles à réaliser envers le gestionnaire du réseau de distribution :

En cas de manque de données concernant les points de livraison, PROXELIA se rapproche du gestionnaire de réseau afin de collecter les données manquantes dans le but de réaliser les changements de fournisseur à iso périmètre.

Présentation des interlocuteurs dédiés sur ce domaine :

Les interlocuteurs dédiés sur ce domaine sont le pilote du contrat et l'interlocuteur unique.

- d'autres interrogations en phase de bascule :

PROXELIA accompagne les membres pour toute autre question dans cette phase de bascule.

Présentation des interlocuteurs dédiés sur ce domaine :

Les interlocuteurs dédiés sur ce domaine sont le pilote du contrat et l'interlocuteur unique.

- *Chaque membre dispose-t-il d'un support téléphonique dédié pour les accompagner lors de la phase de bascule ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ **NON**

  Si OUI :

  - Précision sur le support téléphonique dédié (interlocuteurs, organisation, moyens de contact…) :

L'interlocuteur dédié et son suppléant assurent le support téléphonique.

4.2.2. Accompagnement des membres sur l'utilisation de l'espace client

- Présentation des moyens mis à disposition des membres pour les accompagner dans l'utilisation de l'espace client (guide utilisateur, réunions dédiées…) :

PROXELIA en accord avec le coordonnateur accompagne les membres via l'organisation de réunions dédiées (sous forme de webinaires interactifs) et met à disposition des membre un guide d'utilisation qui détaille toutes les fonctionnalités de l'outils et les étapes pour y accéder.

Une interlocutrice dédiée aux questions relatives à l'espace client est également disponible pour répondre à toute demande

Présenter le(s) interlocuteur(s) dédié(s) à l'accompagnement des membres dans leur utilisation de l'espace client :

Les interlocuteurs dédiés sur ce domaine sont le pilote du contrat et l'interlocuteur unique ainsi que l'interlocutrice dédiée Espace Client, Mme Fanny GRETEN, Assistante Commerciale bénéficiant d'une formation BTS Gestion et Protection de la Nature et d'un an d'expérience dans les Industries Electriques et Gazières (IEG).

Elle sera joignable du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 aux coordonnées suivantes :

- Téléphone portable : 03 65 52 00 55

- Courriel : energisme@proxelia.fr

- **Accompagnement et assistance des membres lors du processus d'optimisation tarifaire concernant la compréhension des études d'optimisation tarifaire proposées (explications) :**

Un scénario de référence (situation actuelle) est comparé à plusieurs scénarios d'optimisation, permettant d'identifier le tarif ATRD le plus économique à profil de consommation constant.

Chaque contrat d'acheminement sera optimisé annuellement dans les deux mois suivant l'évolution tarifaire du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité **en cas d'évolution importante** de celui-ci ou une fois par an à partir du moment où un historique de 12 mois de consommations sera disponible. Un courrier postal ou électronique vous sera adressé dans ce sens.

À tout moment, le pouvoir adjudicateur pourra également demander une optimisation d'un contrat si l'activité y est modifiée ou s'il le juge nécessaire.

Un exemple d'étude d'optimisation sur 5 onglets est joint : "Optimisation gaz.xlsx".

Présentation du(des) interlocuteur(s) dédié(s) sur ce domaine :

Les interlocuteurs dédiés sur ce domaine sont le pilote du contrat et l'interlocuteur unique.

- les démarches éventuelles à réaliser envers le gestionnaire du réseau de distribution :

En cas de validation des propositions par le pouvoir adjudicateur, PROXELIA engagera auprès du GRD l'ensemble des démarches de modification de la formule tarifaire d'acheminement et/ou des puissances souscrites et suivra sa mise en œuvre.

Présentation du(des) interlocuteur(s) dédié(s) sur ce domaine :

Les interlocuteurs dédiés sur ce domaine sont le pilote du contrat et l'interlocuteur unique.

4.2.3. Accompagnement des membres sur le processus :
- de rattachement ou de détachement d'un point de livraison,
- de modification d'une option tarifaire d'acheminement

- Accompagnement lors de la complétude des ordres de service et notamment vis-à-vis du choix des

options tarifaires et des consommations annuelles de référence :

Modalités d'ajout/retrait de PCE :

Processus d'ajout/retrait de PCE : Lorsqu'un membre souhaite ajouter ou retirer un PCE dans le cadre de son contrat d'approvisionnement énergétique, PROXELIA propose un processus en plusieurs étapes :

- **Formulation du client** : Le client soumet une demande écrite, avec un ordre de service voir annexe jointe : Modèle d'ordre de service ajout et retrait, par mail sur aop@proxelia.fr. L'ordre de service sera pris en charge par l'interlocutrice assistante commerciale AOP dédiée.

- **Rétroplanning** : PROXELIA propose un rétroplanning pour chaque ajout ou retrait de PCE, afin de coordonner toutes les parties impliquées :

- **Demande du membre**
Le membre soumet sa demande par mail sur aop@proxelia.fr.

Différents cas :

- Changement de fournisseur 3j ouvrés

- Mise en service sur raccordement existant 7j ouvrés

- Mise en service sur nouveau raccordement 12j ouvrés

Validation
PROXELIA étudie les aspects techniques et contractuels et si non conforme en informe le membre par mail ou par téléphone. 2j ouvrés

Programmation de l'intervention avec les GRD
PROXELIA coordonne les actions techniques avec GRDF.
Le PCE est ajouté ou retiré selon le planning convenu. 2j ouvrés

Suivi
Suivi de la réalisation de l'intervention par le GRD et transmission des informations à notre service facturation. Hebdomadaire

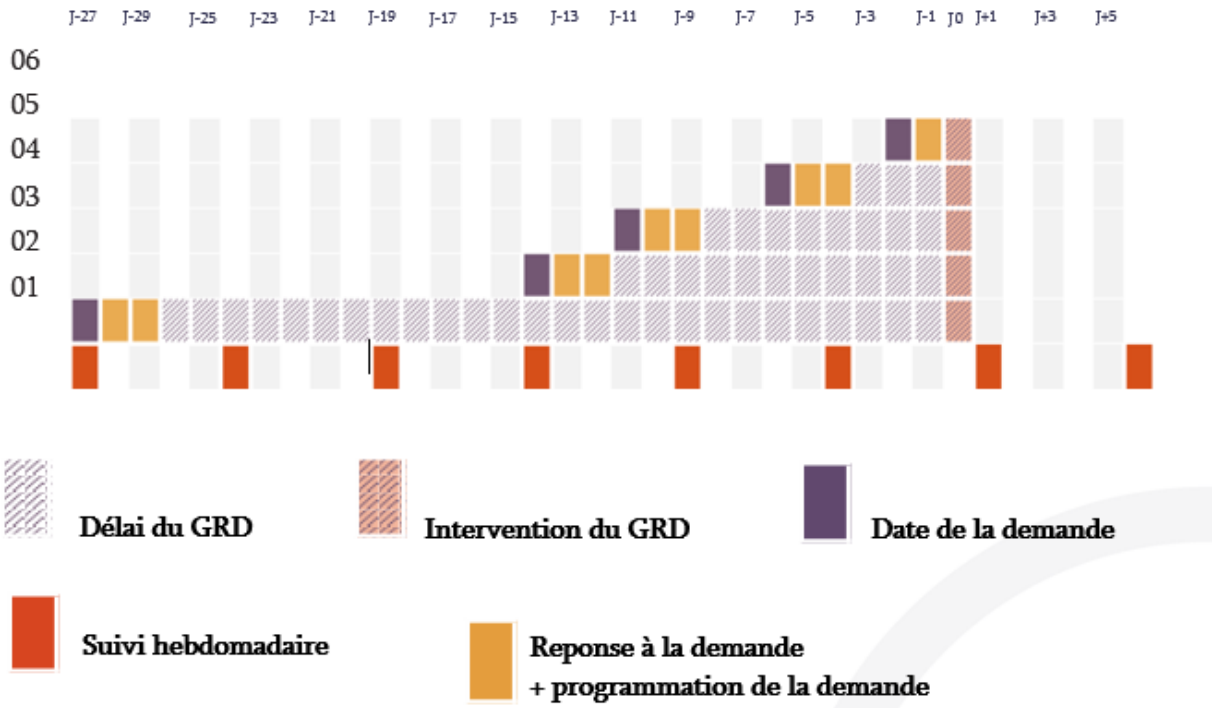
Rétroplanning associé : ci-après

Rétroplanning

Délai de la demande avant l'ajout ou retrait du PDL

06 – Changement de fournisseurs
05 – Mise en service sur raccordement existant
04 – Mise en service sur nouveau raccordement

01 – Suivi de la demande d'intervention de façon hebdomadaire



Présentation du(des) interlocuteur(s) dédié(s) sur ce domaine :

Les interlocuteurs dédiés sur ce domaine sont le pilote du contrat et l'interlocuteur unique.

- Accompagnement lors du processus de traitement des demandes par le titulaire et le GRD (suivi des demandes) :

PROXELIA alimente en temps réel un fichier de suivi sur les différentes demandes des membres qui nécessitent une intervention avec le GRD. Ce fichier compile les éléments techniques et historise les dates de demandes et les dates d'effet ainsi que la bonne prise en compte des demandes par le GRD et la réalisation des prestations techniques.

En cas de non pris en compte de la demande dans les délais par le gestionnaire de réseau, PROXELIA en informe le client et relance le gestionnaire.

Présentation du(des) interlocuteur(s) dédié(s) sur ce domaine :

Les interlocuteurs dédiés sur ce domaine sont le pilote du contrat et l'interlocuteur unique.

4.2.4. Accompagnement des membres sur la facturation

- Présentation des moyens mis à disposition des membres pour les accompagner sur toute question relative à la facturation :

Proxelia est doté d'un service Financier à l'intérieur duquel se trouve un pôle facturation avec trois chargés de facturation et un pôle comptabilité avec 2 chargés de regroupement et de comptabilité client ainsi qu'un comptable général.

Pour les appels d'offre public, vous aurez un interlocuteur dédié à 100% sur la partie facturation et leur gestion. De plus, depuis juin 2024 un chargé de comptabilité client est spécialement détachés pour les AOP afin d'être le plus réactif sur les paiements reçus et leurs relances.

Vous retrouverez ses coordonnées dans le paragraphe dédié aux interlocuteurs.

Présenter le(s) interlocuteur(s) dédié(s) à l'accompagnement des membres sur de domaine :

Les interlocuteurs dédiés sur ce domaine sont le pilote du contrat et l'interlocuteur unique.

4.3. Réunions avec le coordonnateur

Compréhension par le titulaire des attentes du coordonnateur concernant les réunions prévues au CCP et propositions :

- Réunion consécutive à la notification du marché subséquent

Suite à la notification du marché subséquent, PROXELIA se tient à la disposition du comité de pilotage du groupement pour organiser une réunion de démarrage du marché. Cette réunion sera coordonnée avec l'interlocuteur "pilote du contrat".

Objectif de la réunion :
La réunion a pour objectif de traiter les points suivants :

- Le calendrier et les modalités d'organisation des actions préalables à l'exécution, y compris la démarche qualité définie à l'article 11 du CCP.

- La préparation des réunions de mise en œuvre du marché et des éventuelles réunions de lancement (ordre du jour, date, lieu, éléments de présentation à communiquer aux membres, etc.), conformément aux articles concernés.

- Les modalités de communication et de partage des données (fichiers/documents) avec le coordonnateur.

- Les modalités de réalisation des études d'optimisation tarifaire.

Modalités d'organisation :
Le coordonnateur fournira l'ordre du jour de la réunion à PROXELIA au moins dix (10) jours ouvrés avant la date prévue. Le titulaire pourra y ajouter des points complémentaires.
La réunion se tiendra en présentiel au siège du coordonnateur ou, à la demande de ce dernier, sous forme de visioconférence.
Au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la réunion, PROXELIA transmettra au coordonnateur les documents préparatoires et supports de présentation nécessaires.

- Réunion d'information des membres du groupement

En accord avec le coordonnateur, une réunion d'information est organisée avec les membres du groupement.

Objectifs de la réunion :

- Présentation de PROXELIA et des interlocuteurs dédiés au suivi du marché
- Présentation de la structure et des principales caractéristiques de l'offre, en lien avec le cahier des charges et le mémoire technique (préparée avec le coordonnateur).
- État des démarches effectuées par PROXELIA auprès des membres.
- Identification des difficultés éventuelles avant le début de la fourniture.
- Mise en place de la facturation, de la dématérialisation, et des modalités de transmission des données.
- Présentation des rubriques des modèles de factures et de l'espace client (fonctionnalités et accès aux données).
- Alerte sur les anomalies détectées sur les PCE.

- Réponse aux questions des membres et présentation de la méthodologie de l'étude d'optimisation.

Modalités d'organisation :
Les réunions auront lieu sur le territoire du coordonnateur, sur une demi-journée, ou en visioconférence à la demande. L'ordre du jour sera transmis à PROXELIA au moins dix jours avant la réunion, et les éléments préparatoires devront être envoyés cinq jours avant.

- Réunion de bilan annuel

Objectif de la réunion :
Échanger sur les faits importants de la période.

Modalités d'organisation :
Organisée à la demande du coordonnateur, cette réunion se tiendra au siège du coordonnateur en présence des représentants des membres pilotes, ou en visioconférence si demandé. Un préavis d'un mois est requis pour convenir de la date avec l'interlocuteur "pilote du contrat", et PROXELIA devra valider la date dans les 15 jours suivant la demande. L'ordre du jour sera envoyé à PROXELIA dix jours avant la réunion.

Fréquence :
Une fois par an au maximum.

- Points téléphoniques ou réunions de suivi de marché :

PROXELIA se rendra disponible, à la demande du coordonnateur ou des membres pilotes, pour des réunions téléphoniques visant à suivre l'exécution du marché. Ces réunions pourront notamment aborder les points suivants :

- La résolution des difficultés rencontrées par les parties (PROXELIA, membre pilote ou coordonnateur).

- L'organisation et le suivi des études d'optimisation tarifaire.

5. Qualité du service d'optimisation des coûts liés au tarif d'utilisation des réseaux de distribution (10 points)

5.1. Méthodes d'optimisation tarifaire proposées

- Le candidat précisera les différentes données utilisées pour la réalisation des études d'optimisation tarifaire (périmètres des PDL, données de consommation, options tarifaires, grilles tarifaires…) et l'origine de chacune d'elles :

Le processus débute par la collecte des données techniques et de consommation des sites :

- Historique de consommation sur 12 à 36 mois (en kWh, mensuel ou journalier) ;

- Données de comptage (index, courbes de charge, puissance souscrite, volume annuel) ;

- Caractéristiques du site (usage, puissance installée, période d'activité, saisonnalité, etc.) ;

- Tarification actuelle (option tarifaire ATRD, fournisseur, niveau de pression, abonnement, part variable).

Ces éléments permettent de déterminer le profil de consommation de chaque site (Base, B0, B1, B2i, T1, T2, etc.) selon les seuils de consommation et le mode de livraison.

En cas de validation des propositions par le pouvoir adjudicateur, PROXELIA engagera auprès du GRD l'ensemble des démarches de modification de la formule tarifaire d'acheminement et/ou des puissances souscrites et suivra sa mise en œuvre

- Le candidat présentera les principes méthodologiques utilisés :

PROXELIA réalise une analyse qui consiste à simuler plusieurs options tarifaires d'acheminement (selon les grilles publiées par GRDF ou les ELD concernées) :

- Comparaison des coûts fixes (abonnement, terme de comptage) ;

- Comparaison des coûts variables selon les volumes consommés ;

- Évaluation des coûts totaux simulés sur la base de la consommation réelle du site.

5.2. Processus d'optimisation

5.2.1. Processus d'optimisation

- *Description du processus de mise en œuvre des optimisations tarifaires (étapes et délais) :*

Processus :

1. **Transmission des données par le pouvoir adjudicateur** :
    - Le pouvoir adjudicateur doit fournir à PROXELIA l'historique des consommations des 12 derniers mois ainsi que les puissances maximales atteintes chaque mois.
2. **Réalisation de l'étude par PROXELIA** :

- L'étude d'optimisation peut être réalisée par PROXELIA trois mois après le début du marché.
- L'étude inclut un bilan et des comparatifs pour mettre en évidence les gains.

3. **Présentation de l'étude** :
   - Sur demande du pouvoir adjudicateur, une présentation de l'étude peut être réalisée par l'interlocuteur dédié dans les locaux du pouvoir adjudicateur ou dans les locaux de PROXELIA.
4. **Validation et démarches auprès du gestionnaire de réseau (GRD)** :
   - Si les propositions sont validées par le pouvoir adjudicateur, PROXELIA engage les démarches auprès du GRD pour modifier la formule tarifaire d'acheminement et/ou les puissances souscrites et suit la mise en œuvre.
5. **Optimisation annuelle** :
   - L'optimisation des contrats d'acheminement sera réalisée annuellement, dans les deux mois suivant une évolution importante du Tarif d'acheminement ou une fois par an, dès qu'un historique de 12 mois de consommations sera disponible.
6. **Demandes spécifiques d'optimisation** :
   - Le pouvoir adjudicateur peut demander une optimisation à tout moment si l'activité change ou si nécessaire .

Délais :

- **3 mois** après le début du marché pour réaliser l'étude d'optimisation.
- **2 mois** suivant l'évolution tarifaire pour l'optimisation annuelle en cas d'évolution importante des tarifs.
- **1 an** après la disponibilité d'un historique de 12 mois de consommations pour réaliser une optimisation annuelle.

- *Vous proposez des études d'optimisation tarifaire :*

☒ **une fois par an dans le cadre de la campagne d'optimisation tarifaire**

☐ **sur demande ponctuelle d'un membre.**

Précisions complémentaires – limites éventuelles :

……

5.2.2. Canal d'envoi des études d'optimisation tarifaire aux membres

- *Précisions sur le canal d'envoi des études d'optimisation tarifaire aux membres :*

☒ **Mail**

☒ **Fonctionnalité dédiée de l'espace client**

☐ **Plateforme/ application dédiée**

☐ **Autre (à préciser) :** ……

Présentation/ description complémentaire :

……

5.2.3. Support(s) de présentation des études d'optimisation aux membres

- *Précisions sur le(s) supports de présentation des études d'optimisation tarifaire aux membres :*

☒ **Fichier Excel**

☒ **Fonctionnalité dédiée de l'espace client**

☐ **Plateforme/ application dédiée**

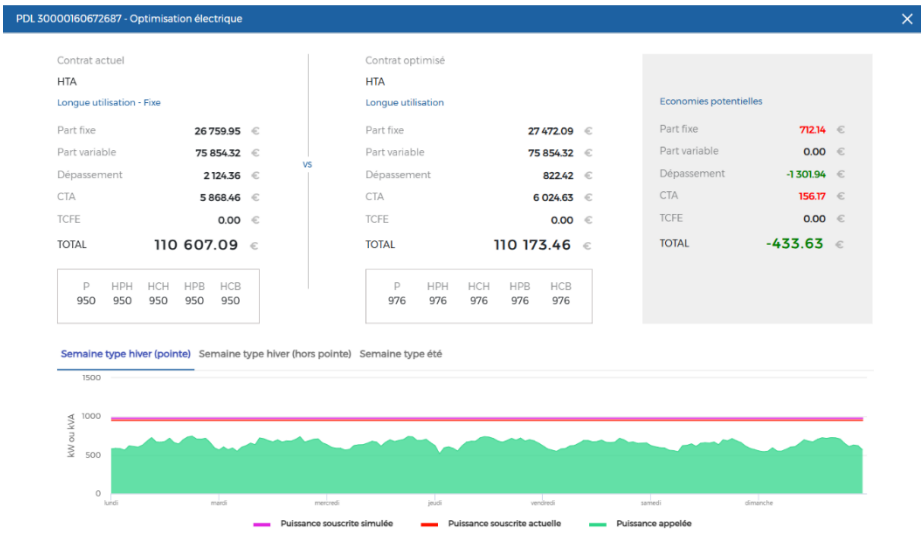
☐ **Autre (à préciser) :** ……

Présentation/ description complémentaire :

Fonctionnalité dédiée sur l'espace client

Optimisation de puissance :

Pour l'ensemble des PCE de votre périmètre, l'Espace Client PREMIUM PROXELIA intègre le profil et le tarif souscrit ce qui nous permet d'observer dans les rapports automatiques la variation de la puissance réellement consommée vis-à-vis de celle-ci.



5.2.4. Modèle(s) de support(s) et pédagogie d'explication

- *Méthodologie de présentation des études d'optimisation aux membres, exemples et pédagogie d'explication (le candidat joindra à son mémoire technique le(s) modèle(s) de support de présentation et d'explication) :*

Pour garantir une compréhension claire par les membres, la présentation des études sera réalisée de manière structurée et pédagogique. La méthodologie suivie sera la suivante :

Présentation des résultats :

- Chaque étude commencera par un rappel des objectifs visés, tels que la réduction des coûts d'acheminement, l'optimisation des puissances souscrites, et l'adaptation des formules tarifaires.

- Les résultats seront présentés de manière concise, accompagnés de graphiques et tableaux comparatifs, afin de visualiser facilement les gains réalisés. Une attention particulière sera donnée à la simplification des données complexes pour garantir la compréhension de tous les membres.

Explication des leviers d'optimisation :

- Chaque levier d'optimisation sera détaillé, en soulignant les ajustements spécifiques effectués

Suivi et plan d'action :

- À la fin de chaque étude, un plan d'action détaillé sera présenté, précisant les étapes nécessaires à la mise en œuvre des optimisations validées par le pouvoir adjudicateur.

- Ce plan inclura les délais de mise en œuvre, les parties prenantes et les modalités de suivi des résultats.

Modèle de support de présentation :
Le support de présentation sera un document structuré comprenant :

- Des graphiques comparant les résultats avant et après optimisation,

- Des tableaux détaillant les gains réalisés et les actions entreprises (voit fichier « Optimisation gaz »),

- Des sections dédiées aux questions/réponses pour faciliter les échanges.

5.2.5. Phases de relance des membres

- *Le titulaire procède-t-il à une ou plusieurs phases de relance auprès des membres qui n'ont pas confirmé (ou confirmé partiellement) leurs informations ?*

  ☒ **OUI**

☐ **NON**

- *Précision sur le(s) mode(s) de relance utilisé(s) :*

  ☒ **Téléphone**

  ☒ **Mail**

  ☐ **Via une plateforme/ application dédiée**

  ☐ **Via l'espace client**

  ☐ **Autre (à préciser) :** ……

- *Présentation des différentes phases relances :*

Après la présentation des résultats des études d'optimisation aux membres, PROXELIA laisse un délai d'un mois pour leur réflexion et prise de décision.

Les membres n'ayant pas confirmé ou infirmé leur intention de procéder aux optimisations seront relancés par PROXELIA par email. En l'absence de réponse à cette première relance, une seconde relance sera effectuée par téléphone

Présentation/ description complémentaire :

……

5.2.6. Modalités d'échanges avec le coordonnateur

- *Processus d'échange et d'information du coordonnateur préalablement à la phase d'optimisation (organisation des études, points de validation…) :*

Processus d'échange et d'information du coordonnateur (membres pilotes) préalablement à la phase d'optimisation :

1 Planification des études :
PROXELIA organise une réunion de démarrage pour présenter le calendrier, les objectifs, et les données nécessaires à collecter pour les études d'optimisation.

2 Collecte des données :
Le coordonnateur est informé des données nécessaires le cas échéant (consommations, profils et tarifs souscrits, etc.) et des spécificités des sites pour réaliser les études.

3 Points de validation :
Des points de validation sont organisés pour vérifier que les études respectent les attentes du comité et ajuster les approches si nécessaire.

4 Suivi des retours :
PROXELIA recueille régulièrement les retours du coordonnateur pour ajuster les études en fonction des besoins et attentes des membres pilotes.

- *Processus d'échange et d'information du coordonnateur pendant la phase d'optimisation (information régulière de l'état d'avancement des études, modalités d'échange, indicateurs…) :*

Processus d'échange et d'information du ccordonnateur pendant la phase d'optimisation :

1. Information régulière sur l'avancement des études :
PROXELIA fournit des mises à jour périodiques sur l'état d'avancement des études, incluant les principales étapes réalisées, les résultats préliminaires et les ajustements nécessaires.

2. Modalités d'échange :
Des réunions régulières (par visioconférence) seront organisées pour discuter des progrès, répondre aux questions et recueillir les retours du coordonnateur.

3. Indicateurs de suivi :
Des indicateurs de performance clairs seront partagés, tels que les économies attendues, les améliorations des profils et des tarifs, permettant un suivi transparent et efficace des optimisations.

- *Au terme de la phase de bascule, le candidat s'engage-t-il à transmettre au coordonnateur un bilan des optimisations tarifaires (choix des membres) sur leurs périmètres respectifs ?*

  ☒ **OUI**

  ☐ NON

  Joindre un modèle de fichier (bilan des optimisations faisant apparaitre les choix des membres) :

À l'issue de ce processus, PROXELIA transmet au coordonnateur un bilan détaillant les optimisations réalisées et non réalisées, ainsi que les dates et moyens de relance pour les membres n'ayant pas donné suite (voir fichier « Optimisation gaz »).

6. Pertinence de la gestion des rattachements et des détachements d'un point de livraison (10 points)

6.1. Suivi de la flexibilité du périmètre

- *Présentation des moyens mis en œuvre par le candidat pour assurer le suivi de la flexibilité du périmètre (organisation, outils, données et informations de référence…) :*

Concernant le suivi de la flexibilité, un fichier de suivi est mis à jour au fur et à mesure des ajouts et retrait de sites. Pour un ajout de site, le membre devra indiquer le volume prévisionnel de consommations, dans le cas contraire un forfait de consommation sera appliqué. PROXELIA transmettra ce fichier au coordonnateur à une périodicité définie par le coordonnateur.

- *Présentation des moyens mis à disposition du coordonnateur pour rendre compte des niveaux de flexibilité du périmètre (bilan de flexibilité) :*

PROXELIA s'engage à transmettre au coordonnateur à une périodicité définie par ses soins le fichier de suivi qui fait apparaître le seuil atteint au moment de la transmission.

PROXELIA peut également mettre en place un seuil d'alerte (par exemple +5%) dans le but d'avertir le coordonnateur.

Extrait du fichier de suivi :



Suivi de la flexibilité

Ajout de site					Suppression de site				
Date	PDL	Segment	Volume annuel (MWh)	Réf Offre SEELO	Date	PDL	Segment	Volume annuel (MWh)	Pris en compte dans SEELO
03-01-2025	01697[illegible]	C5	24,69	20250103_000001468					
03-01-2025	016819[illegible]	C5	17,65	20250103_000001468					
03-01-2025	016448[illegible]	C5	22,13	20250103_000001468					
03-01-2025	01670[illegible]	C5	2,81	20250103_000001468					
03-01-2025	01603[illegible]	C5	14,05	20250103_000001468					
03-01-2025	0164[illegible]	C5	8,78	20250103_000001468					
03-01-2025	01696[illegible]	C5	12,4	20250103_000001468					
03-01-2025	0163[illegible]	C5	17,24	20250103_000001468					
03-01-2025	01682[illegible]	C5	2,49	20250103_000001468					
03-01-2025	0162[illegible]	C5	16,77	20250103_000001468					
03-01-2025	0162[illegible]	C5	26,34	20250103_000001468					
03-01-2025	01611[illegible]	C5	24,85	20250103_000001468					
03-01-2025	01662[illegible]	C5	19,12	20250103_000001468					
03-01-2025	0161[illegible]	C5	10	20250103_000001468					

Vérification des volumes

Segment	Contrat	Actuel	% Flex	Type	Vérification
C2	41583	41583,00	0,00%	Segmenté	
C4	41244	41444,00	0,48%	Segmenté	
C5	59173	59622,24	0,76%	Segmenté	
Global	142000	142649,24	0,46%		
		Flex autorisé	15%		

Dernière prise en compte SEELO	03/01/2025
Nombre de jour depuis la dernière intégration	75 jours
Volume absolu non modifié dans SEELO	0,00

6.2. Méthodologie de rattachement et de détachement

- *Présentation du processus de rattachement et de détachement d'un point de livraison en cours de marché :*
  - *auprès des membres : gestion des ordres de service (prise en compte et suivi), étapes et délais associés :*

Modalités d'ajout/retrait de PCE :

Processus d'ajout/retrait de PCE : Lorsqu'un membre souhaite ajouter ou retirer un PCE dans le cadre de son contrat d'approvisionnement énergétique, PROXELIA propose un processus en plusieurs étapes :

- Formulation du client : Le client soumet une demande écrite, avec un ordre de service voir annexe jointe : Modèle d'ordre de service ajout et retrait, par mail sur aop@proxelia.fr. L'ordre de service sera pris en charge par l'interlocutrice assistante commerciale AOP dédiée.
- Rétroplanning : PROXELIA propose un rétroplanning pour chaque ajout ou retrait de PCE, afin de coordonner toutes les parties impliquées :

Demande du membre
Le membre soumet sa demande par mail sur aop@proxelia.fr

Différents cas :

- Changement de fournisseur 3j ouvrés

- Mise en service sur raccordement existant 7j ouvrés

- Mise en service sur nouveau raccordement 12j ouvrés

Validation
PROXELIA étudie les aspects techniques et contractuels et si non conforme en informe le membre par mail ou par téléphone. 2j ouvrés

- *auprès du GRD (processus de demande, suivi de la demande, étapes et délais…) :*

Programmation de l'intervention avec les GRD
PROXELIA coordonne les actions techniques avec GRDF.
Le PCE est ajouté ou retiré selon le planning convenu. 2j ouvrés

Suivi
Suivi de la réalisation de l'intervention par le GRD et transmission des informations à notre service facturation. Hebdomadaire

- *Présentation du processus d'information du coordonnateur (renvoi des ordres de service contresignés) :*

PROXELIA offre au coordonnateur la possibilité de choisir la méthode d'information la plus adaptée. Le coordonnateur peut être mis en copie des ordres de service contresignés envoyés par PROXELIA au membre. De plus, PROXELIA peut envoyer périodiquement un fichier de suivi au coordonnateur, permettant ainsi une vue d'ensemble de l'avancement depuis le début du marché.

- *Le candidat s'engage-t-il à se rapprocher des membres, à minima trente et un (31) jours calendaires avant la date de rattachement souhaitée afin de reconfirmer les échéances de rattachement (validées préalablement par le membre lors des opérations de bascule) ?*

☒ **OUI**

☐ **NON**

Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

……..…….…….…….

- *Le candidat précisera s'il propose au coordonnateur un accès direct (téléphone et/ou mail) à la salle de marché (pour disposer de proposition de cotation sur demande et affermir les propositions) :*

Dans le cadre d'une prise de position en OTC, Le prix de l'électricité est fixé par le coordonnateur à une date de son choix, par référence au prix proposé par Proxelia, élaboré sur la base des évolutions live des marchés de l'électricité. Les opérations de fixation pourront porter uniquement sur des produits pour lesquels la cotation soit disponible sur le marché « French Power Futures » publié par EEX et dont la liquidité soit suffisante pour effectuer la transaction demandée.

Le coordonnateur transmettra à Proxelia une demande de cotation par courriel. Proxelia ne pourra tenir compte que des demandes de cotation OTC provenant de personnes dûment habilitées par le coordonnateur pour effectuer des opérations de couverture, figurant au contrat. Le courriel pourra parvenir à Proxelia entre 11h00 et 16h00 du lundi au vendredi hors jours fériés nationaux français et hors jours de fermeture de la bourse EEX.

La demande de cotation OTC devra inclure les éléments suivants :

- La période de fixation
- Le volume de fixation en pourcentage
- La dimension faisant l'objet de la demande (Base, Peak, Base – Peak)

Par retour de mail, Proxelia fournira dans les plus bref délais une proposition de cotation précisant le prix proposé ainsi que la durée de validité de la proposition. Pour assurer des cotations compétitives et alignées aux fluctuations des marchés, Proxelia proposera des durées de validité de 15 minutes. Passé ce délai, les propositions ne seront plus valides.

Pour s'assurer de la réactivité de PROXELIA, toute demande peut être précédée d'un appel téléphonique au pilote du contrat PROXELIA.

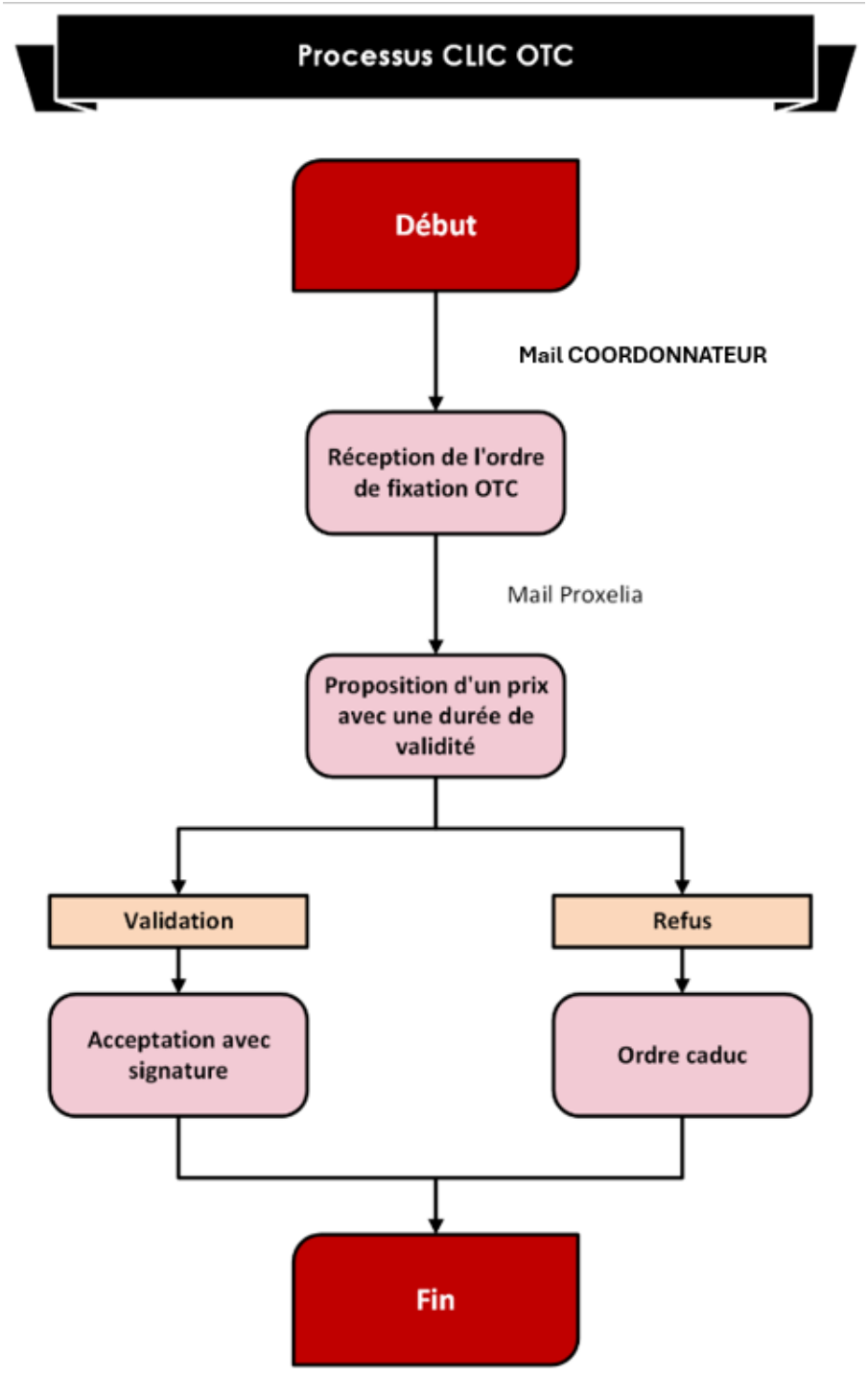
- *Dans le cas marché suffisamment liquide, le candidat précisera les délais avec lesquels il est en mesure de proposer une cotation à compter de la réception de la demande du coordonnateur :*

Le coordonnateur effectue sa demande avant 11h, PROXELIA s'engage à transmettre la cotation avant 13h.

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

Pour demander un prix OTC, il est nécessaire d'envoyer un mail aux adresses suivantes : aop@proxelia.fr ; l.germain@proxelia.fr ; c.arquey@proxelia.fr ; s.vekemans@proxelia.fr ; b.baron@proxelia.fr

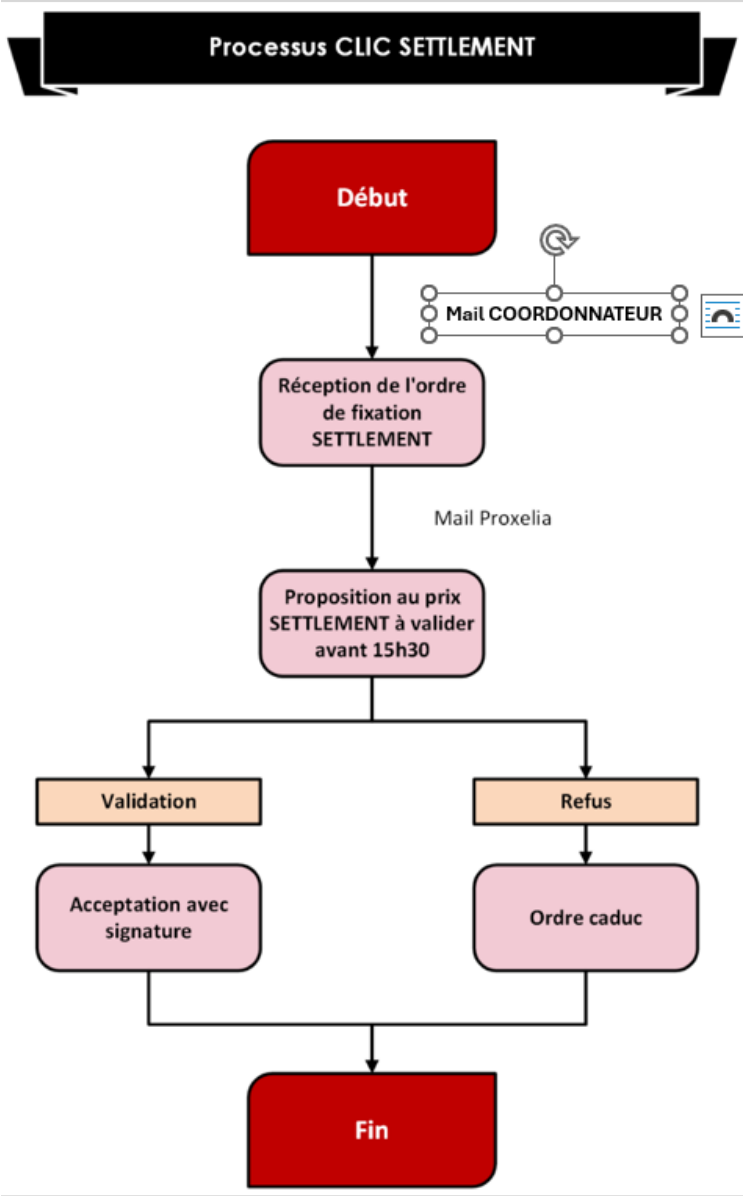
L'annexe "Ordre de clic" doit être rempli avec les informations adéquates et intégré en pièce-jointe du mail. A réception de l'ordre de prise de position, PROXELIA procède à une cotation sur les marchés et renvoies l'ordre de fixation avec un prix et une durée de validité. Si le prix convient au coordonnateur, l'annexe "Ordre de clic" doit être daté, signé et renvoyé pendant la durée de validité. Sinon, l'ordre est caduc.


Processus CLIC OTC
Début
Mail COORDONNATEUR
Réception de l'ordre de fixation OTC
Mail Proxelia
Proposition d'un prix avec une durée de validité
Validation
Refus
Acceptation avec signature
Ordre caduc
Fin

Processus clic Settlement

Pour demander un prix Settlement, il est nécessaire d'envoyer un mail aux adresses suivantes : aop@proxelia.fr ; l.germain@proxelia.fr ; c.arquey@proxelia.fr ; s.vekemans@proxelia.fr ; b.baron@proxelia.fr

L'annexe "Ordre de clic" doit être rempli avec les informations adéquates et intégré en pièce-jointe du mail. A réception de l'ordre de prise de position, PROXELIA calcul le prix du clic avec les prix de clôture. Si le prix convient au coordonnateur, l'annexe "Ordre de clic" doit être daté, signé et renvoyé avant 15h30. Sinon, l'ordre est caduc.



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

Définition d'une politique de couverture

Notre accompagnement

Introduction

En cas d'attribution du marché de fourniture de gaz sur la période 2026 – 2029, Proxelia propose d'accompagner le coordonnateur dans la définition d'une stratégie de couverture.

La stratégie de couverture sera élaborée conjointement avec le coordonnateur et reposera sur la volonté de lisser le risque lié à la volatilité des prix en répartissant les opérations de fixation de prix dans le temps.

Objectifs et déroulement

La stratégie de couverture et la gestion des risques sont intimement liées. En effet, l'objectif est certes de réduire le coût de la fourniture mais également et surtout d'assurer un niveau de protection adéquat contre le risque de volatilité des prix de marché de l'énergie.

Afin de proposer une stratégie de couverture adaptée au contexte et aux objectifs du coordonnateur, Proxelia structurera le travail en 3 étapes :

1. Identification des objectifs de la politique d'achats du coordonnateur
2. Traduction de ces objectifs en orientations pratiques pour la politique de couverture
3. Formalisation de ces orientations dans un référentiel stratégique.
   Au cours de cette étape seront réalisées les opérations suivantes :
    - Définition du profil de couverture, soit du découpage du volume à couvrir en tranches verticales (périodes temporelles) et horizontales (volumes unitaires)
    - Création du plan de couverture, déterminant les dates de début et de fin de couverture et le rythme auquel les opérations de couvertures doivent être effectuées.
    - Définition des produits de référence, soit l'ensemble des sous-jacents de marché dont l'évolution du prix est suivie pendant la période de couverture et sur la base desquels les décisions de fixation sont prises
    - Détermination des limites de prix, soit des indicateurs auxquels le prix des produits de référence sera comparé. Le franchissement d'une limite de prix par un produit de référence est de nature à déclencher une opération de fixation de prix
    - Arrêt des règles de déclenchement : déterminent les conditions dans lesquelles une limite de prix doit être franchie pour déclencher une opération de fixation de prix et les caractéristiques de l'opération à réaliser

La stratégie de couverture sera implémentée et monitorée dans l'outil digital eFlex, décrit dans la section 3 de ce document.

eFlex, outil digital de gestion contractuelle et des risques

Mise à disposition de l'outil eFlex

Les contrats de fourniture d'énergie dynamiques présentent des caractéristiques spécifiques qui en font un outil pertinent pour gérer les risques liés à la volatilité des prix de l'énergie.

EFlex est une plateforme logicielle conçue pour accompagner les entreprises et organismes publics dans la gestion de leurs contrats et portefeuilles énergétiques. Elle intègre des outils d'aide à la décision permettant d'optimiser les stratégies de couverture, de suivre la performance des opérations de fixation des prix et de produire des rapports détaillés sur l'évolution des positions.

Grâce à l'accès à des données vérifiées et mises à jour, eFlex permet aux utilisateurs d'analyser les tendances du marché et de saisir les opportunités les plus favorables.

L'offre commerciale qui sera proposée par Proxelia intégrera l'abonnement à l'outil eFlex et ce pendant toute la durée du contrat de fourniture.

Fonctionnalités principales

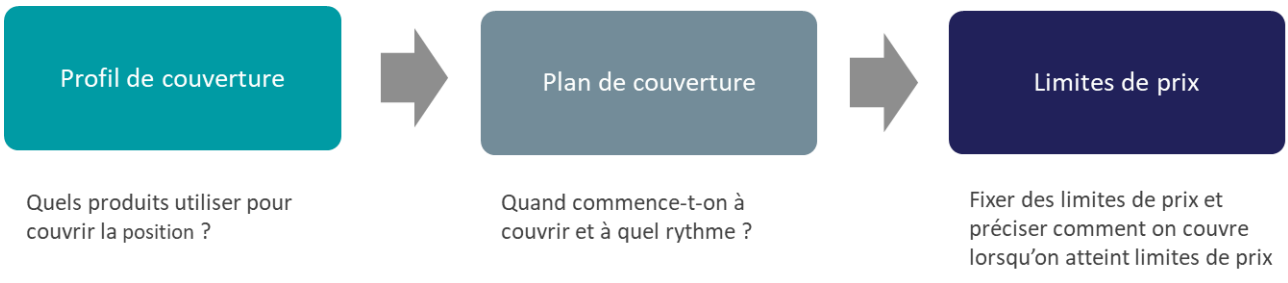
Définir des stratégies de couverture

EFlex facilite la mise en place de stratégies de couverture adaptées aux besoins des grands consommateurs d'énergie, leur permettant ainsi de tirer parti de la volatilité des prix de l'énergie.

Grâce à ses outils d'aide à la décision, eFlex aide à prendre des décisions de couverture éclairées, en évitant de se laisser influencer par des « sentiments de marché », pouvant se révéler trompeurs.

Dans eFlex, la définition d'une stratégie de fixation se déroule en trois étapes :

1. Définition du profil de couverture : identification des objectifs et du niveau de couverture souhaité.
2. Elaboration du plan de couverture, le calendrier d'achats et d'actions à entreprendre.
3. Détermination des limites de prix : des seuils de déclenchement peuvent être définis, pour sécuriser les prix et maitriser les risques d'évolution défavorable des prix.



Prendre des décisions de couverture

EFlex facilite le suivi et le pilotage des stratégies de couverture définies, en supportant les responsables énergie dans la prise des décisions de couverture, tout en minimisant les risques opérationnels.

L'outil donne accès aux prix de référence des différents marché européens de l'énergie (électricité, gaz, CO2). Il propose également des indicateurs techniques permettant d'interpréter au mieux les signaux de prix et anticiper les tendances et les retournements de marché.

En outre, les utilisateurs d'EFlex ont la possibilité de définir des alertes sur les limites de prix qu'ils définissent : au déclenchement d'une limite de prix, l'utilisateur est immédiatement prévenu, ce qui lui permet de réagir avec réactivité aux évolutions des prix de marché.

Enfin eFlex permet de simuler des opérations de couverture et d'évaluer leur impact sur le contrat ou sur le portefeuille énergie.



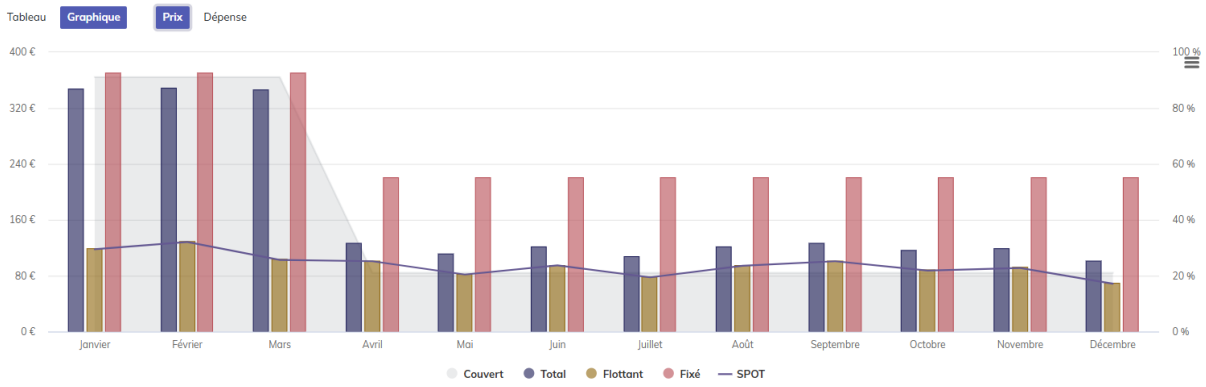
La capture d'écran ci-dessus illustre les alertes envoyées à l'utilisateur lorsque le prix de marché dépasse les limites de prix qu'il a définies. Les alertes permettent de réagir rapidement à l'évolution des prix de marché et d'améliorer l'efficacité du processus de couverture.

Suivre la performance des opérations de couverture

EFlex permet à ses utilisateurs de monitorer l'exécution de leur stratégie de fixation de prix en analysant des indicateurs clés :

- Performance des couvertures réalisées.
- Taux de couverture des contrats en cours.
- Conformité avec le profil de couverture défini.
- Respect du plan de couverture établi.
- Adéquation avec les limites de prix fixées.

En fonction de l'organisation spécifique au client, le suivi peut être effectué à différents niveaux : entreprise, business unit, pays, par énergie ou par contrat, garantissant une vision claire et structurée de la gestion des risques.

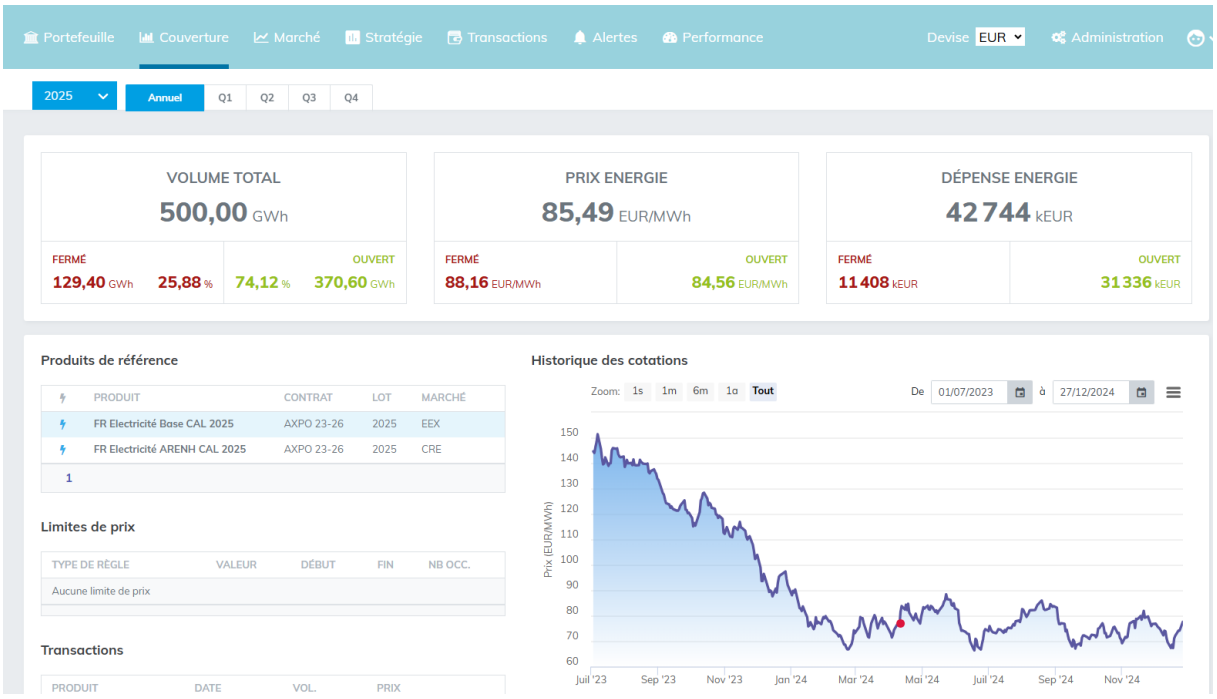


Gérer et valoriser un contrat d'énergie

EFlex aide les responsables énergie à gagner en visibilité sur les transactions effectuées et les positions des contrats de fourniture. En d'autres termes, il aide à suivre de manière précise l'état de leur portefeuille énergie et de le valoriser en temps réel. Cette fonctionnalité est très précieuse pour piloter des contrats d'énergie dynamique, pour lesquels la formation des prix se fait progressivement.

EFlex permet de :

- Modéliser des contrats de fourniture d'énergie complexes
- Saisir les opérations de couverture
- Editer des rapports sur les positions, l'évaluation des contrats et la dépense prévisionnelle.
- Valoriser la dépense énergie attendue, sur la base des opérations de couverture effectués et des prix forward pour la partie de la consommation éventuellement encore flottante.
- Fournir un prix moyen de la molécule, revalorisé chaque jour en fonction de l'évolution des prix de marché


Portefeuille
Couverture
Marché
Stratégie
Transactions
Alertes
Performance
Devise EUR
Administration
2025
Annuel
Q1
Q2
Q3
Q4
VOLUME TOTAL
500,00 GWh
FERMÉ
129,40 GWh
25,88 %
OUVERT
74,12 %
370,60 GWh
PRIX ENERGIE
85,49 EUR/MWh
FERMÉ
88,16 EUR/MWh
OUVERT
84,56 EUR/MWh
DÉPENSE ENERGIE
42 744 kEUR
FERMÉ
11 408 kEUR
OUVERT
31 336 kEUR
Produits de référence
PRODUIT
CONTRAT
LOT
MARCHÉ
FR Electricité Base CAL 2025
AXPO 23-26
2025
EEX
FR Electricité ARENH CAL 2025
AXPO 23-26
2025
CRE
Limites de prix
TYPE DE RÈGLE
VALEUR
DÉBUT
FIN
NB OCC.
Aucune limite de prix
Transactions
PRODUIT
DATE
VOL.
PRIX
Historique des cotations
Zoom: 1s 1m 6m 1a Tout
De 01/07/2023 à 27/12/2024
Prix (EUR/MWh)
150
140
130
120
110
100
90
80
70
60
Juil '23
Sep '23
Nov '23
Jan '24
Mar '24
Mai '24
Juil '24
Sep '24
Nov '24

- *informer le coordonnateur avec réactivité sur les évènements ponctuels qui impactent ou qui sont susceptibles d'impacter le marché :*

Prendre des décisions de couverture

EFlex facilite le suivi et le pilotage des stratégies de couverture définies, en supportant les responsables énergie dans la prise des décisions de couverture, tout en minimisant les risques opérationnels.

L'outil donne accès aux prix de référence des différents marché européens de l'énergie (électricité, gaz, CO2). Il propose également des indicateurs techniques permettant d'interpréter au mieux les signaux de prix et anticiper les tendances et les retournements de marché.

En outre, les utilisateurs d'EFlex ont la possibilité de définir des alertes sur les limites de prix qu'ils définissent : au déclenchement d'une limite de prix, l'utilisateur est immédiatement prévenu, ce qui lui permet de réagir avec réactivité aux évolutions des prix de marché.

Enfin eFlex permet de simuler des opérations de couverture et d'évaluer leur impact sur le contrat ou sur le portefeuille énergie.



La capture d'écran ci-dessus illustre les alertes envoyées à l'utilisateur lorsque le prix de marché dépasse les limites de prix qu'il a définies. Les alertes permettent de réagir rapidement à l'évolution des prix de marché et d'améliorer l'efficacité du processus de couverture.

7.2. Processus de mise en œuvre des prises de position en OTC :

- *Présentation du processus mis en œuvre par le candidat pour la réalisation des prises de position en OTC :*

L'OTC

Le prix de l'électricité est fixé par le coordonnateur à une date de son choix, par référence au prix proposé par Proxelia, élaboré sur la base des évolutions live des marchés de gaz. Les opérations de fixation pourront porter uniquement sur des produits pour lesquels la cotation soit disponible sur le marché « French Power Futures » publié par EEX et dont la liquidité soit suffisante pour effectuer la transaction demandée.

Le coordonnateur transmettra à Proxelia une demande de cotation par courriel. Proxelia ne pourra tenir compte que des demandes de cotation OTC provenant de personnes dûment habilitées par le coordonnateur pour effectuer des opérations de couverture, figurant au contrat. Le courriel pourra parvenir à Proxelia entre 11h00 et 16h00 du lundi au vendredi hors jours fériés nationaux français et hors jours de fermeture de la bourse EEX.

La demande de cotation OTC devra inclure les éléments suivants :

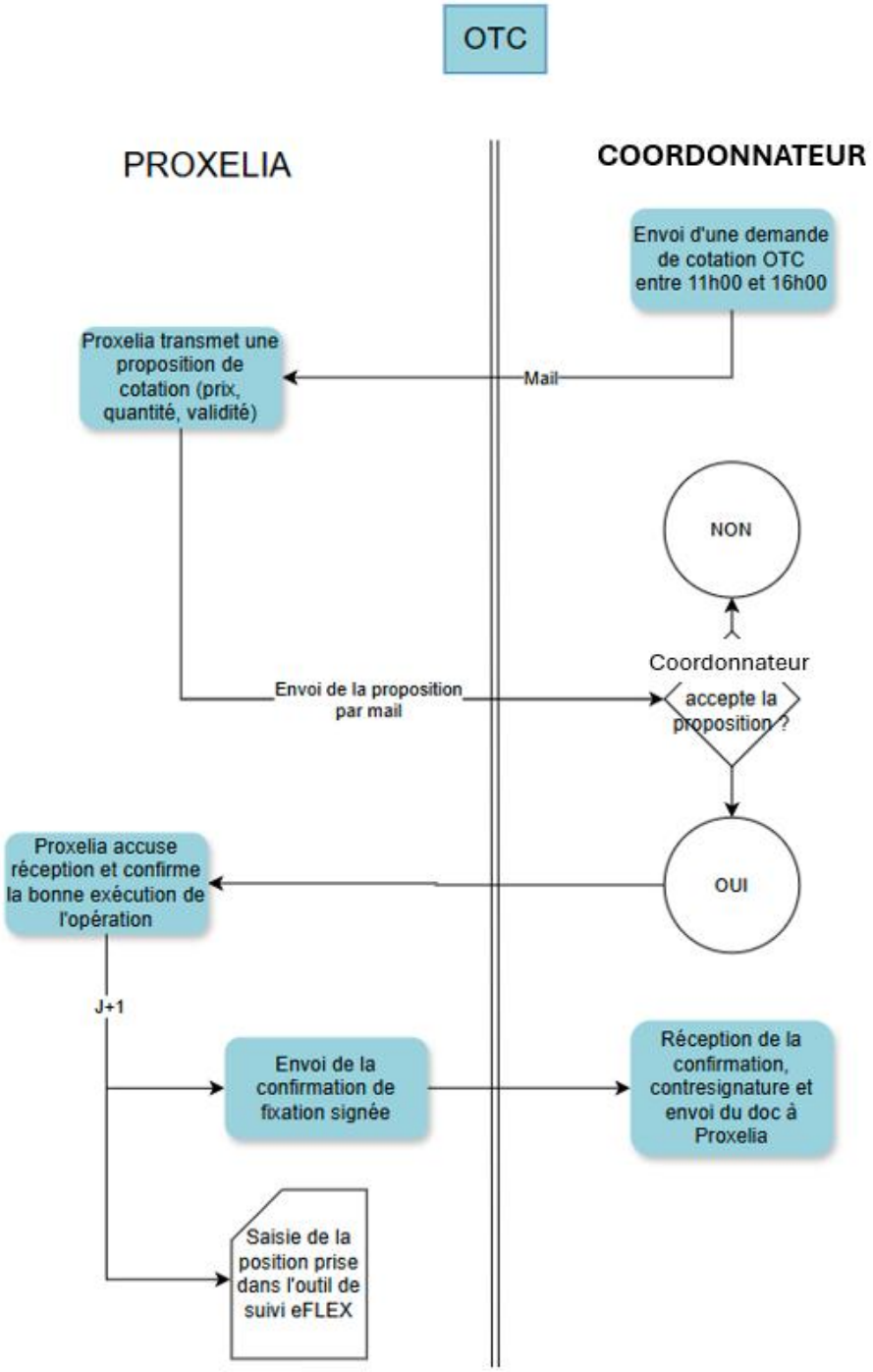
- La période de fixation
- Le volume de fixation en pourcentage
-

Par retour de mail, Proxelia fournira dans les plus bref délais une proposition de cotation précisant le prix proposé ainsi que la durée de validité de la proposition. Pour assurer des cotations compétitives et alignées aux fluctuations des marchés, Proxelia proposera des durées de validité de 15 minutes. Passé ce délai, les propositions ne seront plus valides.

Une personne habilitée à effectuer des opérations de couverture pour le compte du coordonnateur confirmera par retour de mail l'acceptation du prix proposé par Proxelia : cette acceptation permettra à Proxelia de prendre position sur les marchés de gros.

Proxelia transmettra une confirmation de fixation le lendemain, utilisant le modèle en annexe du présent document.

Workflow résumé



- *Sur demande du coordonnateur, êtes-vous en mesure de proposer des cotations en OTC valable :*

  ☐ 5 minutes

  ☒ 10 minutes

  ☒ 15 minutes

  ☒ 30 minutes

- *Présentation des justificatifs (hors capture d'écran) que le candidat est en mesure d'apporter au coordonnateur pour démontrer des prix obtenus par le titulaire à l'issue des prises de position en OTC (le candidat annexera un/des modèles de justificatifs à son mémoire technique) :*

Voir le fichier « Confirmation de l'opération de fixation ».

7.3. Processus de mise en œuvre des prises de position au Selltement :

- *Présentation du processus mis en œuvre par le candidat pour la réalisation des prises de position au Selltlement :*

Le Settlement – ordre de fixation

Le prix de gaz est fixé par le Client à une date de son choix, par référence aux prix de clôture du marché "French Power Futures", publiés par EEX. Les opérations de fixation pourront porter uniquement sur des produits pour lesquels la cotation soit disponible sur le marché « French Power Futures » publié par EEX et dont la liquidité soit suffisante pour effectuer la transaction demandée.

Pour qu'il puisse être accepté par Proxelia, l'ordre devra respecter certaines conditions :

- La période de l'ordre doit être comprise dans la période de fourniture
- Les volumes sur la période faisant l'objet de l'ordre ne doivent pas avoir été tous déjà fixés.
- Le cours de clôture du produit demandé doit être publié par EEX.

Le coordonnateur transmettra à Proxelia un ordre de fixation par courriel, utilisant le modèle en annexe du présent document. Proxelia ne pourra tenir compte que des ordres de fixation provenant de personnes dûment habilitées le coordonnateur pour effectuer des opérations de couverture, figurant au contrat. Le courriel contenant l'ordre de fixation devra parvenir à Proxelia avant 14h30, du lundi au vendredi hors jours fériés nationaux français et jours de fermeture de la bourse EEX. La cotation applicable est celle du jour de réception par Proxelia de cet ordre de fixation du prix, si celui-ci parvient avant 14h30. Les cotations sont publiées sur le site internet www.eex.com et disponibles sur ce site à partir de 18 heures 30.

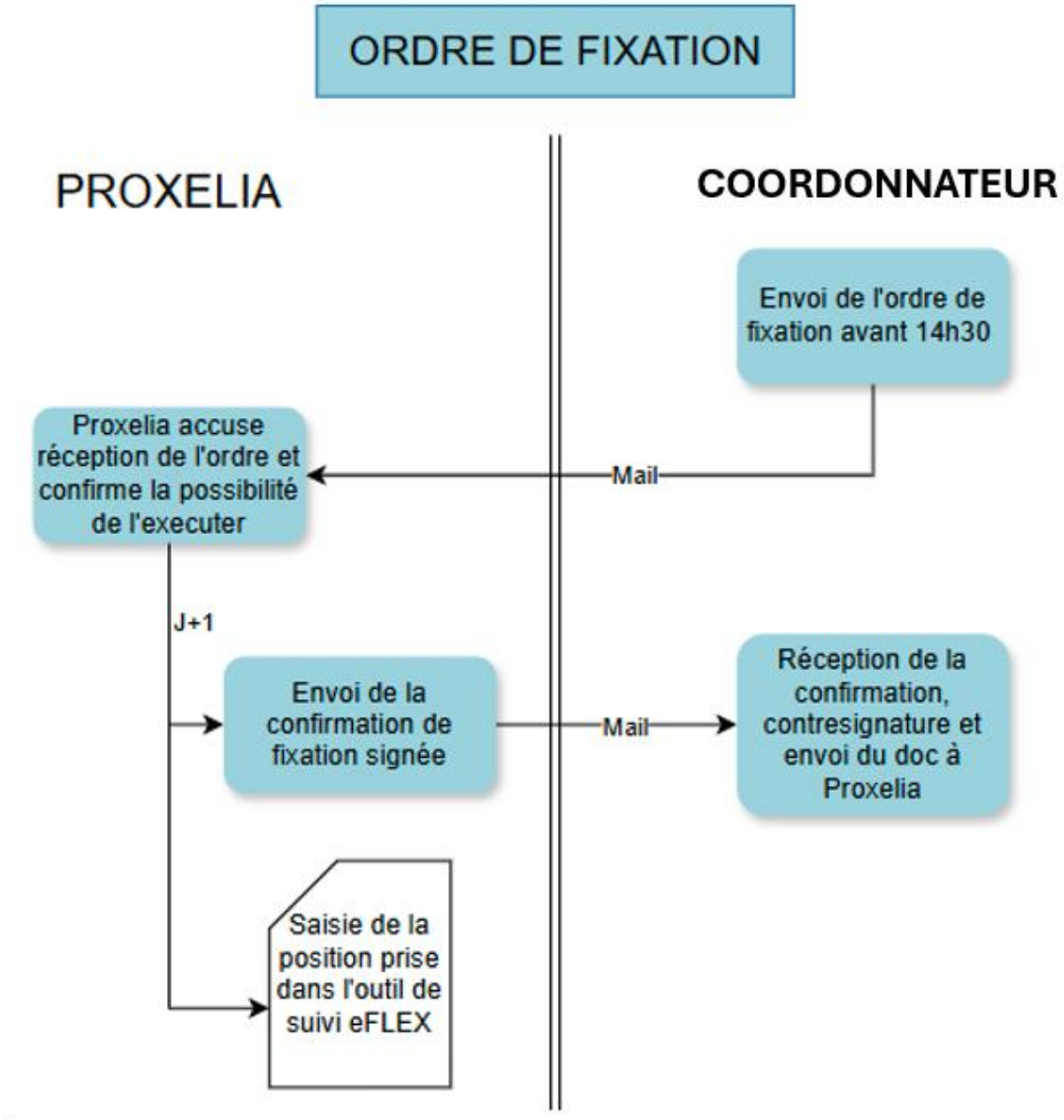
La demande de cotation devra inclure les éléments suivants :

- La période de fixation
- Le volume de fixation en pourcentage

A la réception de la demande, Proxelia accusera réception de l'ordre de fixation, confirmant sa bonne prise en compte par retour de mail.

Le prix résultant de l'opération de fixation sera majoré des fees de settlement, tels que définis contractuellement.

Proxelia transmettra une confirmation de fixation le lendemain, utilisant le modèle en annexe du présent document.



8. Commentaires libres (non noté)

Le candidat peut exposer dans cette partie, s'il le souhaite, des éléments qu'il souhaite porter à connaissance du coordonnateur et/ou des membres.

……