Annexe 2 au Règlement de la Consultation (RC)

Cadre de réponse (LOT 1 - Electricité)

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 8
1.2.1. Format(s) d'échanges avec les membres 8
1.2.2. Support(s) pour le recueil des informations auprès des membres 9
1.2.3. Intégration des données mises à disposition et des choix des membres 14
1.2.4. Modèle(s) de support(s) 15
1.2.5. Phases de relance des membres 16
1.3. MODALITES D'ECHANGE AVEC LE COORDONNATEUR LORS DE LA PHASE DE BASCULE : 17
1.3.1. Présentation des modalités d'échange préalablement à la phase de bascule 17
1.3.2. Présentation des modalités d'échange pendant la phase de bascule 18
1.3.3. Présentation des modalités d'échange au terme de la phase de bascule 19

2. PERTINENCE DE LA GESTION DES DONNEES DE CONSOMMATION ET DE FACTURATION (15 POINTS) 21

2.1. L'ESPACE CLIENT 21
2.1.1. Présentation de l'espace client 21
2.1.2. Précisions sur les fonctionnalités de l'espace client 36
2.1.3. Création des comptes d'accès à l'espace client 39
2.1.4. Accès aux factures et avoirs 41
2.1.5. Systèmes d'alertes 42
2.1.6. Disponibilité de l'espace client 44
2.2. LE FICHIER PERIMETRE 45
2.3. LE FICHIER DES DONNEES DE CONSOMMATIONS ET DE FACTURATION 48
2.4. FEUILLET RECAPITULATIF ANNUEL – A L'ATTENTION DES MEMBRES 56

3. QUALITE DES SERVICES DE FACTURATION (25 POINTS) 58

3.1. FREQUENCES D'EDITION ET D'EMISSION DES FACTURES 58
3.2. REGROUPEMENT DE FACTURES ET PREFERENCES DES MEMBRES EN MATIERE DE FACTURATION 59
3.3. PRISE EN COMPTE DES FLUX DE DONNEES DE FACTURATION DU GRD 59
3.4. FREQUENCES DE FACTURATION POUR LES POINTS DE LIVRAISON A RELEVE SEMESTRIELLE 61
3.5. ESTIMATION D'INDEX 61
3.6. CLARTE DES FACTURES ET GUIDE DE LECTURE DES FACTURES 62
3.7. CONTENU DES FACTURES 62
3.8. PERSONNALISATION DES FACTURES 72
3.9. REGULARISATION DES ERREURS DE FACTURATION 72
3.10. VARIATION DES PRIX 76

4. PERFORMANCE ET QUALITE DE LA RELATION CLIENTELE (20 POINTS) 76

4.1. ORGANISATION ET INTERLOCUTEURS DEDIES 76
4.2. ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDES SUR LES DOMAINES CLEFS DE LA VIE DU CONTRAT 84
4.2.1. Présentation de l'accompagnement et de l'assistance proposés aux membres lors de la phase de bascule concernant 84
4.2.2. Accompagnement des membres sur l'utilisation de l'espace client 85
4.2.3. Accompagnement et assistance des membres lors du processus d'optimisation tarifaire concernant 85
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 86
4.2.5. Accompagnement des membres sur la facturation 87
4.3. REUNIONS AVEC LE COORDONNATEUR 87

5. QUALITE DU SERVICE D'OPTIMISATION DES COUTS LIES AU TARIF D'UTILISATION DES RESEAUX DE DISTRIBUTION (10 POINTS) 90

5.1. METHODES D'OPTIMISATION TARIFAIRE PROPOSEES 90
5.2. PROCESSUS D'OPTIMISATION 93
5.2.1. Processus d'optimisation 93
5.2.2. Canal d'envoi des études d'optimisation tarifaire aux membres 96
5.2.3. Support(s) de présentation des études d'optimisation aux membres 97
5.2.4. Modèle(s) de support(s) et pédagogie d'explication 97
5.2.5. Phases de relance des membres 97
5.2.6. Modalités d'échanges avec le coordonnateur 98

6. PERTINENCE DE LA GESTION DES RATTACHEMENTS ET DES DETACHEMENTS D'UN POINT DE LIVRAISON (10 POINTS) 100

6.1. SUIVI DE LA FLEXIBILITE DU PERIMETRE 100
6.2. METHODOLOGIE DE RATTACHEMENT ET DE DETACHEMENT 104

7. LA QUALITE DE L'ORGANISATION DU CANDIDAT POUR L'ACCOMPAGNEMENT DU COORDONNATEUR SUR LES OPERATIONS DE COUVERTURE PAR PRISE DE POSITION (10 POINTS) 108

7.1. ORGANISATION ET MOYEN MIS A DISPOSITION : 108
7.2. PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DES PRISES DE POSITION EN OTC : 112
7.3. PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DES PRISES DE POSITION AU SELLTEMENT : 115

8. COMMENTAIRES LIBRES (NON NOTE) 116

Coordonnées de l'interlocuteur pour le marché subséquent

Dylan Dupré

Chargé de Développement Commercial

2 bis, rue Louis Armand – 75015 Paris – France

Portable : +33 (0)6 18 96 22 00

Ligne fixe : +33 (0)1 73 03 74 03

Mail : dylan.dupre@totalenergies.com

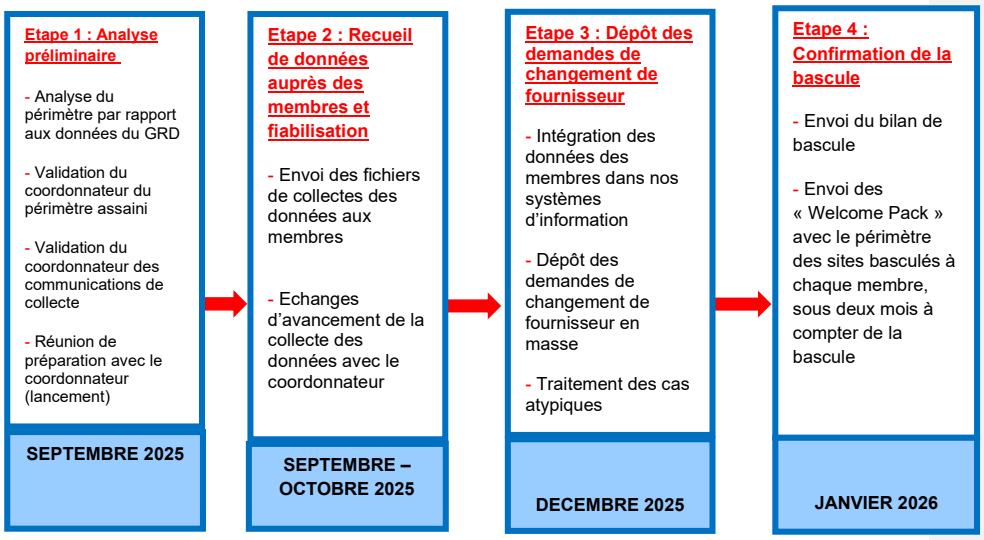
1. Gestion de la bascule et de la mise en œuvre du marché (10 points)

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

Le changement de fournisseur se réalise auprès du Gestionnaire de Réseaux de Distribution, ENEDIS, et se matérialise techniquement par la bascule de vos sites dans le périmètre de TotalEnergies. La bascule est une démarche simple et rapide, qui requière qu'aucune intervention sur les compteurs ne soit prévue à ce moment-là, tel qu'indiqué dans les Conditions Générales de Vente des GRD. **L'efficacité de la phase de bascule résulte de la mise en place d'un processus en quatre étapes et de la mise à disposition d'une équipe dédiée à la bascule de vos sites : l'équipe de Mise en Œuvre des marchés**

Rétroplanning au 1er Janvier 2026 (00h00) associé à la bascule administrative et technique

Considérant une attribution du marché subséquent courant 2025, le calendrier prévisionnel optimal associé au déroulement des étapes de la bascule serait le suivant :



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

Étape 1 : Analyse préliminaire du périmètre à basculer
Après l'attribution du marché, TotalEnergies réalise **une analyse préliminaire du périmètre** afin de valider la conformité des nouveaux PDL à basculer avec les données du gestionnaire de réseau de distribution. **Cette analyse permet de détecter en amont les cas atypiques de manière à ne pas porter atteinte au calendrier de bascule**.

Suite à cette analyse, un point d'échange pourra être organisé entre le chargé de développement commercial, l'équipe de mise en œuvre et le coordonnateur. Cet échange permettra de présenter et valider conjointement :

- **Les modalités générales de bascule**

- **Le calendrier associé**
- **Le support utilisé pour la collecte de données**
- **Le contenu de la communication qui sera faite aux membres et son planning d'envoi**
- **Le périmètre concerné**
- **Les paramètres par défauts appliqués en cas de non-réponse**
- **Le calendrier de collecte et de relances**
- **Les interlocuteurs côté TotalEnergies et l'assistance proposée aux membres**
- **Les éventuels écarts entre les données initiales transmises lors du marché subséquent et celles du GRD,**

Suite à cette réunion avec le coordonnateur, une réunion sous forme de webinaire pourra être organisée avec les membres afin de leur présenter les modalités de bascule ainsi que les interlocuteurs TotalEnergies et les échéances.

Le coordonnateur transmettra la liste de contacts des membres (mail + numéro de téléphone) à TotalEnergies afin que l'équipe de Mise en Œuvre puisse démarrer le paramétrage de l'outil de collecte décrit ci-dessous.

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

<u>Étape 2 : Recueil auprès de vos membres des données nécessaires à la bascule</u>
Lors de cette phase, l'équipe de Mise en Œuvre de TotalEnergies procède à **une campagne de collecte des données auprès des membres du marché. Cela permettra l'intégration des sites de tous les membres dans le périmètre TotalEnergies ainsi que la création des comptes clients dans les conditions de facturation souhaitées par les membres (périodicité, mode de transmission, mode de règlement …)**
TotalEnergies a développé un outil d'accompagnement à la bascule qui sera mis à votre disposition au moment de la phase de bascule.

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

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

Ces données devront impérativement être complétés par les membres dans les délais indiqués dans le mail de communication. En cas d'absence de réponse de leur part, TotalEnergies procèdera à une campagne de relance par email et par téléphone. En cas de données manquantes à l'issue des relances, les sites dont la bascule a été confirmée par le coordonnateur, seront basculés avec des paramètres par défaut :

- **Paiement par virement,**
- **Transmission des factures par EDI (ChorusPro)**
- **Facture groupée pour l'ensemble du périmètre du membre.**

Le + chez TotalEnergies :

TotalEnergies a développé une plateforme d'accompagnement à la bascule qui sera mis à votre disposition au moment de la phase de bascule.
Cet outil a pour objectif de fiabiliser la collecte des données techniques et administratives de vos membres afin de pouvoir garantir :

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

Vous trouverez, une description illustrée des différentes étapes du parcours de collecte et consolidation des données dans la partie suivante.
La phase de collecte de données durera entre 2 semaines et 1 mois en fonction du nombre de membres et de la réactivité de ceux-ci. Ce délai pourra être prolongé en cas de besoin dans la limite du délai de traitement de la demande de changement de fournisseur par le GRD.

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

Étape 3 : Dépôt en masse des demandes de changement de fournisseur

Au cours de cette phase, les données présentant les caractéristiques des sites sont intégrées dans nos systèmes d'information et les demandes de changement de fournisseur sont déposées en masse auprès du GRD par l'équipe « Activation », en charge des relations avec le GRD.

En parallèle l'ossature de la structure administrative et de la facturation de votre périmètre sera créée.

En raison des délais imposés par le GRD, les demandes de changement de fournisseur ne peuvent être posées plus de 45 jours avant la date effective de début de fourniture.

Une fois les demandes de changement de fournisseur déposées auprès du GRD, il est possible que certaines demandes soient rejetées par le GRD pour diverses raisons (site résilié, demande technique en cours sur le site …). L'équipe de Mise en Œuvre contactera alors les membres concernés individuellement afin de résoudre les problématiques rencontrées. Une assistance du coordonnateur pourra être demandée dans le cas où des demandes posées par le fournisseur sortant feraient barrage à la bascule des sites dans le périmètre TotalEnergies.

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…) :

Points importants :

- **Bascule à iso-caractéristiques :** la bascule de l'ensemble des sites se fera à iso-caractéristique. **Aucune optimisation de profil ou d'option tarifaire n'est réalisée au moment du changement de fournisseur afin de limiter les interventions techniques susceptibles de retarder la bascule.**
- **Mise en service :** en cas de mise en service ou d'intervention sur site, les frais d'intervention de ENEDIS seront facturés à l'euro-l'euro selon le catalogue de prestation du GRD.

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) :** ……

Présentation/ description complémentaire :

Comme présenté dans la phase 2 ci-dessus, la collecte de données sera réalisée sur une plateforme de collecte de données, dont vous trouverez une présentation ci-dessous.

Les accès à cette plateforme seront envoyés par mail aux membres aux adresses mail qui seront communiquées par le coordonnateur. Ce mail donnera aux membres des éléments de contexte sur le changement de fournisseur, le lien de connexion à la plateforme avec les identifiants ainsi que le contact du service TotalEnergies compétent.



TotalEnergies

Bienvenue chez TotalEnergies !

Ensemble, assurons-nous de répondre à vos besoins.

Bonjour,

A partir du **01/01/2022**, TotalEnergies devient votre nouveau fournisseur d'électricité pour vos sites de type :

Ce changement de fournisseur intervient dans le cadre de votre adhésion au groupement de commandes coordonné par **<nom groupement>**.

Afin de créer votre compte et d'engager les démarches de changement de fournisseur, nous avons besoin que vous validiez un ensemble d'informations techniques et administratives, notamment :

Le périmètre de vos sites

Les coordonnées de vos interlocuteurs

Vos modalités de facturation

Exemple de mail de connexion à la plateforme de collecte de données envoyé aux membres

Une réunion de présentation de la plateforme et de processus de bascule pourra être organisé en présentiel ou en visio avec les membres.

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 :

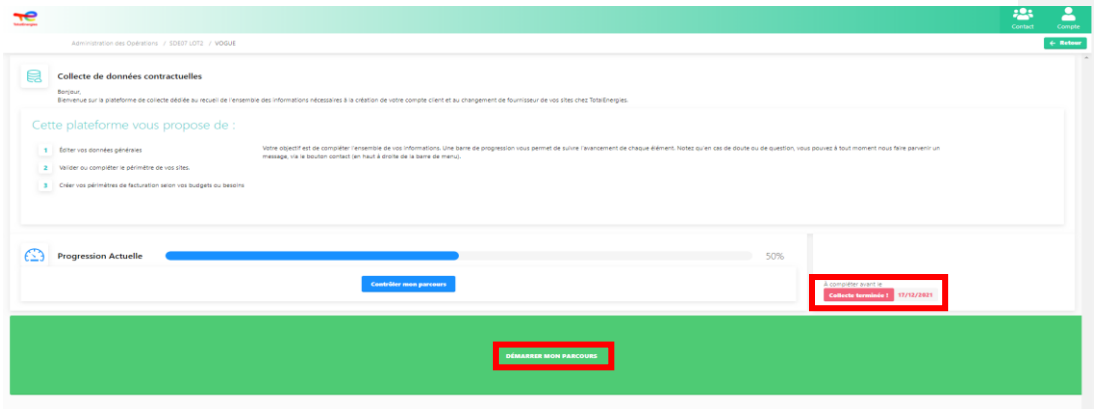
Vous trouverez ci-dessous, une description illustrée des différentes étapes du parcours de collecte et consolidation des données :

Description de la plateforme de collecte de données

Après validation par le coordonnateur du périmètre à basculer, TotalEnergies s'appuiera sur les données du BPDL pour pré-paramétrer l'outil de collecte. La campagne de collecte des données débutera ensuite avec l'envoi d'un **mail aux membres contenant un lien de connexion à la plateforme de collecte des données ainsi que leurs identifiants et mot de passe.**

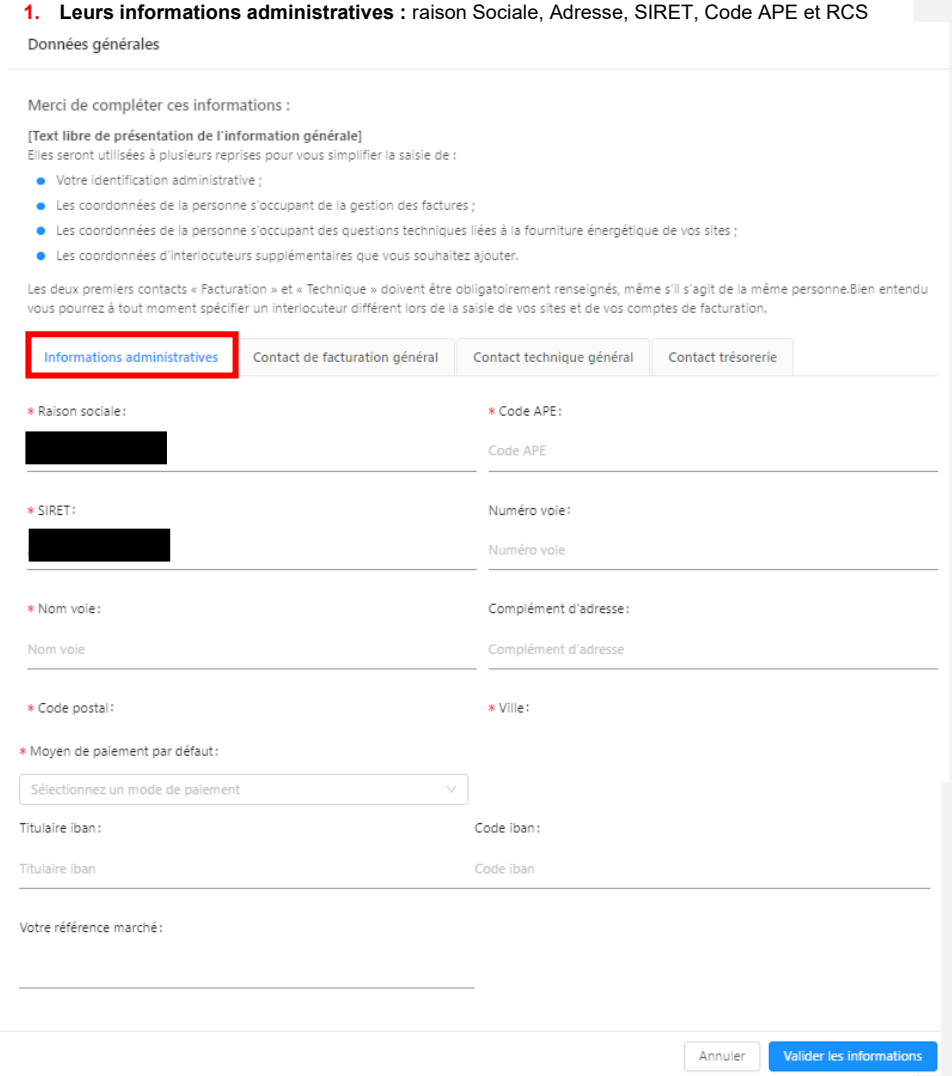
Après avoir renseigné leur identifiant de connexion et leur mot de passe, les membres arriveront sur la page d'accueil de la plateforme. Sur cette page d'accueil, ils peuvent démarrer le parcours en cliquant sur le bouton **« Démarrer mon parcours »** et contrôler leur progression. La date limite de la campagne de collecte est également affichée.



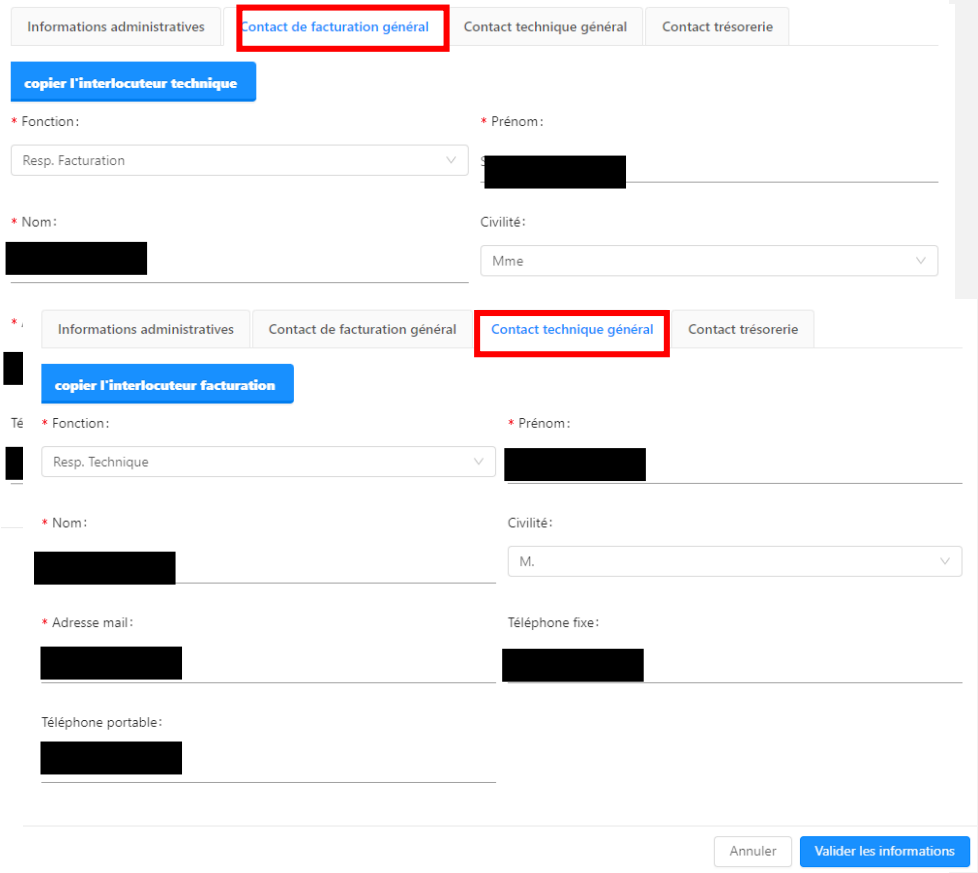


Les membres arrivent alors sur le premier onglet à compléter, celui des données générales du marché. Ils doivent alors renseigner les éléments suivants :

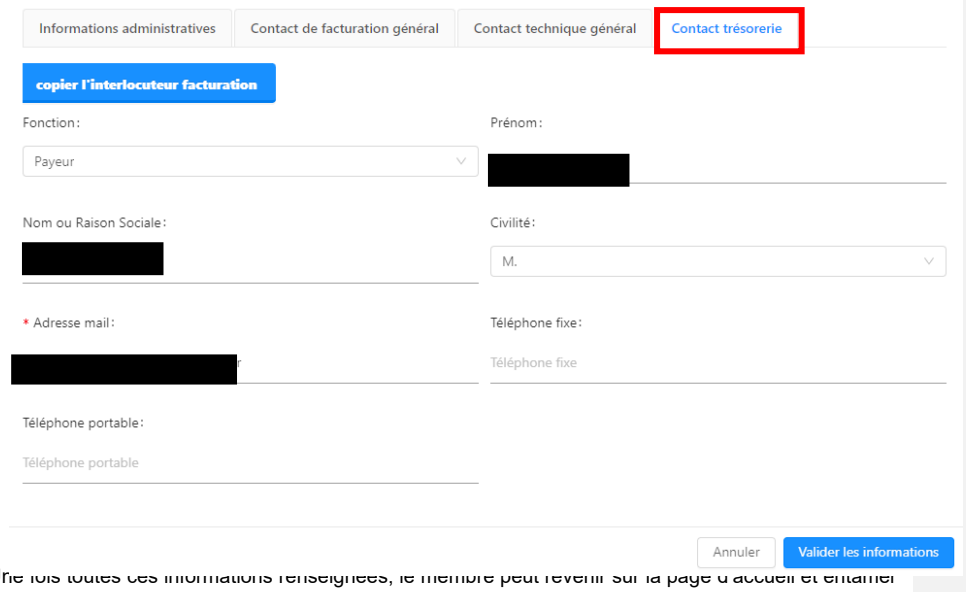
1. **Leurs informations administratives :** raison Sociale, Adresse, SIRET, Code APE et RCS



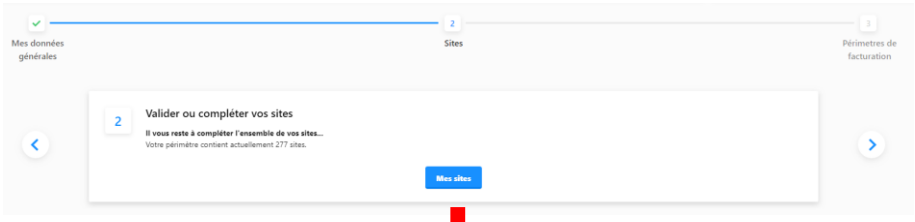
2. **Leur contact Facturation**

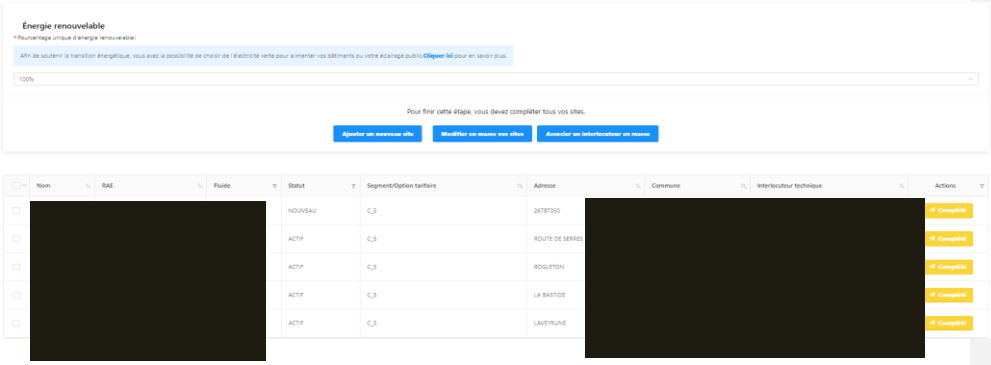


4. **Un contact supplémentaire**



Une fois toutes ces informations renseignées, le membre peut revenir sur la page d'accueil et entamer la partie suivante : la validation du périmètre

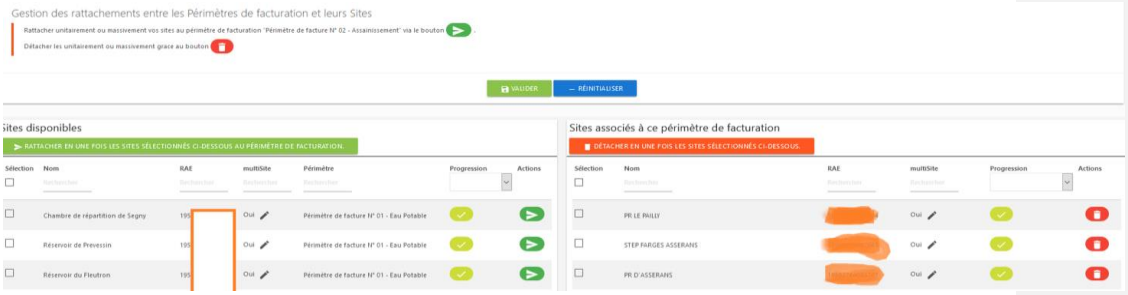




A ce stade, les membres retrouveront leurs périmètre respectifs préremplis, selon les données présentes dans les documents de consultation. Ils devront :

- Vérifier que leur périmètre est complet
- Ajouter/supprimer des sites, le cas échéant
- Ajouter un nom de site personnalisé si besoin,
- Ajouter un libellé de facture
- Associer un contact technique à chaque site (possibilité de le faire en masse)
- Choisir le pourcentage d'énergie verte souhaitée, le cas échéant

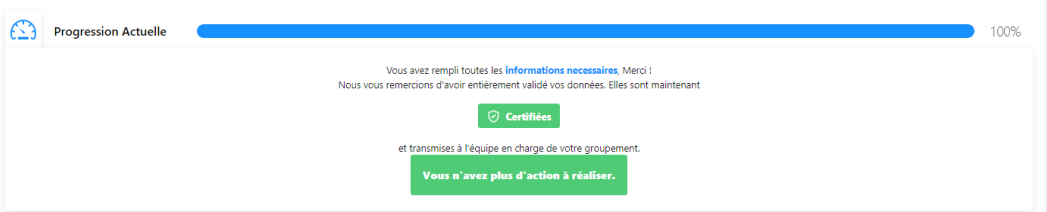
L'interface de validation du périmètre se présente sous la forme d'un fichier Excel, ce qui facilite la modification en masse des sites. Il est également possible d'importer un fichier directement sur la plateforme en cas d'ajout massif de sites ou afin de renommer en masse un nombre important de PDL. Une fois le périmètre assaini et validé, les membres passeront à la troisième et dernière étape de la collecte : **l'établissement des lots de facturation.**



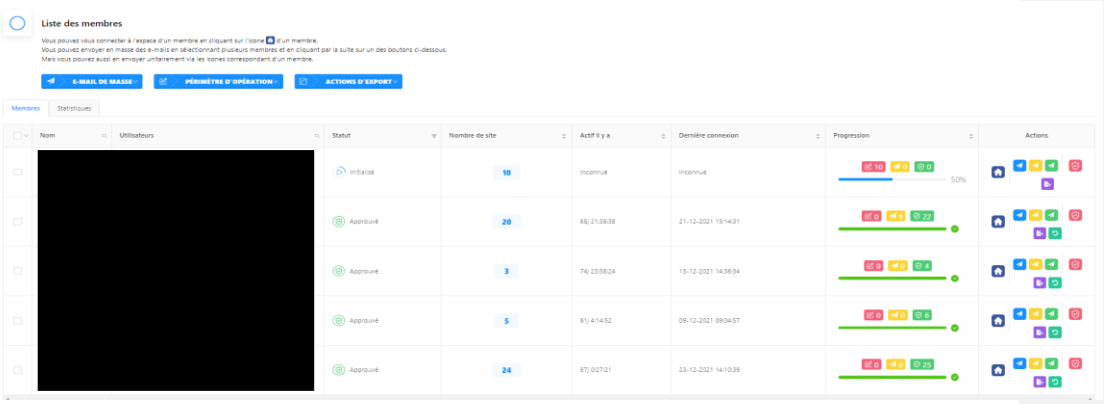
À ce stade, les membres retrouveront les PDL associés au périmètre précédemment validé. Ils pourront alors définir la structure de facturation pour la création des lots de facturation. Ils devront choisir entre une facture mono-site ou groupée et renseigner les éléments suivants :

- Nombre de lots de facturation et leurs libellés ;
- Mode de règlement ;
- Données Chorus (SIRET, Engagement juridique, Code Service Exécutant) ;
- Type Facture (Monosite ou Multisites) ;
- Rythme de facturation des sites ;
- Mode d'envoi de la facture (EDI, courrier ou par email) ;
- Contact trésorerie ;
- Adresse divergente de facturation (facultatif).

La phase de collecte des données s'achève sur cette dernière phase. Une jauge de progression sur la page d'accueil de la plateforme informe le membre de sa progression tout au long du processus.



Lors de la campagne de collecte, le coordonnateur disposera d'un accès spécial lui permettant de suivre en temps réel l'avancée ainsi que la progression de chaque membre, et d'également procéder à des relances directement depuis l'outil de collecte. Ci-dessous un aperçu de cette fonctionnalité :



Durant tout le processus décrit ci-dessus, les membres seront assistés par les équipes de Mise en Œuvre des Marchés TotalEnergies en cas de difficultés ou de questions concernant la plateforme.

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 points d'attention étape par étape sont les suivants :

Lors de l'étape 1 - Analyse préliminaire du périmètre à basculer :

Les périmètres (C5 particulièrement) évoluant assez vite, le coordonnateur devra, dans la mesure du possible, transmettre un périmètre le plus à jour possible afin d'éviter les oublis où les bascules à tort. Ce périmètre actualisé constituera la base qui sera importée dans la plateforme de collecte de données. Dans le cas où une actualisation ne serait pas possible, le périmètre du marché subséquent sera pris en compte pour l'intégration dans la plateforme.

Le coordonnateur devra également veiller à transmettre un fichier de contacts à jour afin que les mails de connexion à la plateforme soient envoyés aux bons interlocuteurs.

Lors de l'étape 2 - Recueil auprès de vos membres des données nécessaires à la

bascule :

Une attention toute particulière sera demandée aux membres lors de cette étape, phase critique de la bascule, et notamment au sujet de la vérification de l'exhaustivité de leur périmètre et des éventuelles dates asynchrones.

L'équipe de mise en œuvre portera attention au délai global de collecte afin de laisser suffisamment de temps aux équipes Activation pour déposer les demandes de changement de fournisseur et gérer les rejets GRD. L'assistance du coordonnateur pourra éventuellement être demandé en cas d'absence de réponse répété d'un membre aux relances.

Lors de l'étape 3 - Dépôt en masse des demandes de changement de fournisseur :

Une fois les demandes de changement de fournisseur demandées, d'éventuels rejets GRD pourront être observés pour diverses causes (demande technique déjà en cours sur le PDL, PDL résilié/improductif …). Les équipes de Mise en Œuvre TotalEnergies pourront être amenées à prendre contact directement avec les membres afin de confirmer la marche à suivre concernant ces points. Les membres devront alors faire preuve de réactivité, sous peine de non-activation des PDL concernés.

- *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 :*

  ……

1.2.4. Modèle(s) de support(s)

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

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

Une fois le changement de fournisseur effectué et dans un délai **d'un mois à compter du début de la fourniture**, vos membres recevront **un email de bienvenue. Cette communication vise à transmettre à vos membres les premières informations nécessaires** en attendant l'envoi de leurs identifiants à l'espace client en ligne, à savoir :

- **Les coordonnées du service client**
- **Le détail des services dont ils disposent (type de facture, mode de règlement, énergie verte…)**

Dans un second temps, les membres recevront une deuxième communication, appelée « Welcome Pack » dans le mois suivant le début de fourniture, contenant toutes les informations nécessaires au bon déroulement du marché ainsi que le bilan de bascule, à savoir :

- **Leurs identifiants à l'espace client**
- **Le périmètre des sites basculés**
- **Un guide explicatif de l'espace client et de la facture**

Dans un délai de 3 mois à compter du début de fourniture, le coordonnateur recevra un fichier récapitulatif de la bascule présentant le périmètre final basculé ainsi que tous les évènements liés à la bascule (modification de périmètre par un membre, ajout de site or périmètre initial, rejet GRD, suppression de site du périmètre initial …)

Vous trouverez un exemple de Bilan de Bascule en annexe de ce mémoire technique sous l'intitulé «Bilan de Bascule »

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 :*

L'équipe de Mise en Œuvre des Contrats, équipe dédiée à cette phase de bascule, dispose d'une cellule de 4 agents en charge d'effectuer des relances téléphoniques auprès des membres dont les contacts auront préalablements été communiqués par le coordonnateur. En plus des relances, cette équipe sera également en charge d'assister les membres en cas de difficultés lors du parcours de collecte.

Ainsi, au cours de ce délai de 30 jours, TotalEnergies procèdera à une campagne de relance selon les étapes suivantes :

- **Relance par mail au bout de 15 jours de non-retour ;**
- **Organisation d'un point d'étape entre le coordonnateur et le chargé de développement commercial au bout des 15 jours de non-retour et à l'issue des 30 jours ;**
- **Relance téléphonique tout au long de la dernière semaine ;**
- **Accompagnement dans le remplissage des données.**

Présentation/ description complémentaire :

Des relances téléphoniques personnalisées par membre seront menées par l'équipe de Mise en Œuvre TotalEnergies, équipe dédiée à la phase de bascule, tout au long de la durée de collecte de données.

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

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

Ces points d'échanges pourront avoir la forme :

- De point en visio ponctuels
- D'échanges de fichier type tableur par mail

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

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

En parallèle de ces fonctionnalités, **TotalEnergies tient régulièrement informé le coordonnateur de l'avancement de la collecte des données auprès des membres**, et aura la capacité de lui transmettre à la fin de la campagne **un reporting complet concernant les retours des membres de son groupement.**

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

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

Ces points d'échanges pourront avoir la forme :

- De point en visio ponctuels
- D'échanges de fichier type tableur par mail

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

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

En parallèle de ces fonctionnalités, **TotalEnergies tient régulièrement informé le coordonnateur de l'avancement de la collecte des données auprès des membres**, et aura la capacité de lui transmettre à la fin de la campagne **un reporting complet concernant les retours des membres de son groupement.**

Comme présenté ci-dessus, des points d'étape seront organisés tout au long du processus entre le chargé de développement commercial, l'équipe de Mise en Œuvre et le Coordonnateur afin de s'assurer du bon déroulement des opérations.
Le coordonnateur disposera également d'un accès « administrateur » à l'outil de collecte de données afin de pouvoir assurer un suivi de la collecte en toute autonomie.
De manière générale, l'équipe de mise en œuvre, équipe dédiée spécifiquement à cette phase de bascule sera le garant du bon déroulement des opérations et en assurera le contrôle durant chaque phase présentée ci-dessus.

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

Le coordonnateur échangera avec le chargé de développement commercial et le service Mise en Œuvre des Contrats afin de valider :

- **Les modalités générales de bascule**
- **Le calendrier associé**
- **Le support utilisé pour la collecte de données**
- **Le contenu de la communication qui sera faite aux membres et son planning d'envoi**
- **Le périmètre concerné**
- **Les paramètres par défauts appliqués en cas de non-réponse**
- **Le calendrier de collecte et de relances**
- **Les interlocuteurs côté TotalEnergies et l'assistance proposée aux membres**
- **Les éventuels écarts entre les données initiales transmises lors du marché subséquent et celles du GRD,**

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

- *Fréquence des points d'avancement prévue :*

Des points d'avancement pourront être organisés entre le chargé de développement commercial, l'équipe de mise en œuvre TotalEnergies et le coordonnateur en visio, selon la fréquence souhaitée par le coordonnateur.

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

Ces points d'échanges pourront avoir la forme :

- De point en visio ponctuels
- D'échanges de fichier type tableur par mail

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

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

En parallèle de ces fonctionnalités, **TotalEnergies tient régulièrement informé le coordonnateur de l'avancement de la collecte des données auprès des membres**, et aura la capacité de lui transmettre à la fin de la campagne **un reporting complet concernant les retours des membres de son groupement.**

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

Les indicateurs présentés pourront être les suivants :

- Pourcentage de membres ayant répondu / pas répondu à la collecte
- Nombre de sites en rejet GRD avec fichier associé, raison du rejet et action requise de la part du membre
- Tout autre indicateur souhaité par le coordonnateur

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

Ces indicateurs seront communiqués au format tableur xls.

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) :*

Une fois le changement de fournisseur effectué et **dans un délai d'un mois à compter du début de la fourniture**, le coordonnateur reçoit **le bilan de bascule de l'ensemble du marché**.

Le délai de transmission du bilan de bascule tient compte :

- De la réception des flux ENEDIS d'activation dans nos systèmes d'information ;
- Du délai de traitement des sites ayant requis des interventions techniques ou pour lesquels les demandes de changements de fournisseur n'ont pas abouti (ex : course vaine, rejet de la demande, autre demande en cours bloquant le changement de fournisseur);
- Du délai de consolidation de l'ensemble des données ENEDIS et des données des comptes de

facturation pour chaque site.

Vous trouverez en annexe de ce mémoire technique un exemple de bilan de bascule sous l'intitulé « Bilan de Bascule »

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) :*

Afin de juger de l'ergonomie et des fonctionnalités de l'espace client, vous pouvez consulter la vidéo de présentation suivante : Espace Client B2B - YouTube

Un guide de l'espace client TotalEnergie est également joint en annexe sous l'intitulé « Guide Espace Client TotalEnergies »

La procédure de création des accès à l'espace client est la suivante :



Exemple de mail « Welcome Pack » contenant le lien de première connexion à l'espace client

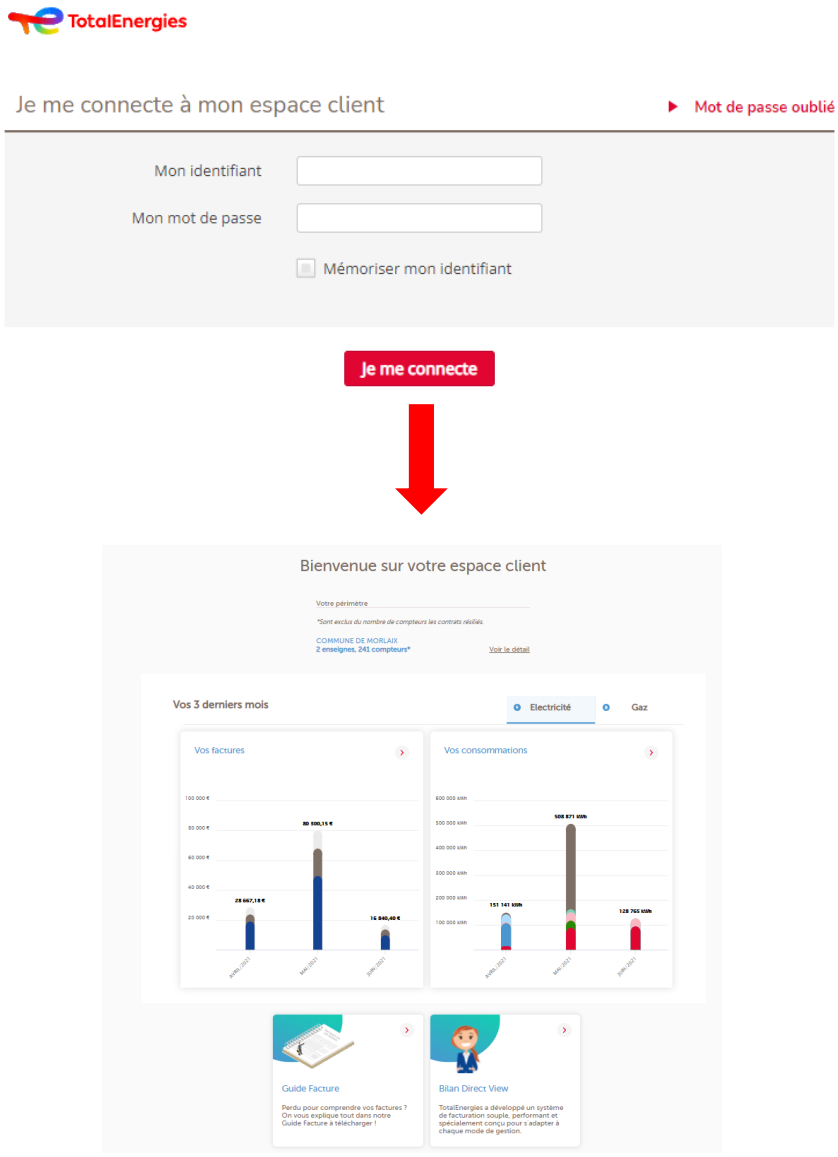
Une fois que le membre aura cliqué sur le bouton « Je me connecte », il sera invité à créer son mot de passe. Son identifiant sera son adresse mail.

Afin de garantir un accès sécurisé et personnalisé à l'espace client et de respecter les règles RGPD, les accès à l'espace client (identifiant et mot de passe) sont nominatifs.

L'Espace Client est accessible gratuitement et de manière sécurisée via l'adresse : https://clientsgc.totalenergies.fr/connexion-clients-collectivites/

A sa connexion, le bénéficiaire arrive sur sa page d'accueil lui indiquant tel un tableau de bord de synthèse :

- **Son compte avec le nombre de sites actifs de son parc**
- **Un histogramme de ses dernières factures sur 3 mois**
- **Un histogramme de sa consommation sur les 3 dernières mois**



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

- **Un niveau administrateur** pour le coordonnateur qui dispose de toutes les fonctionnalités de l'Espace Client sur l'ensemble des PDL du marché.

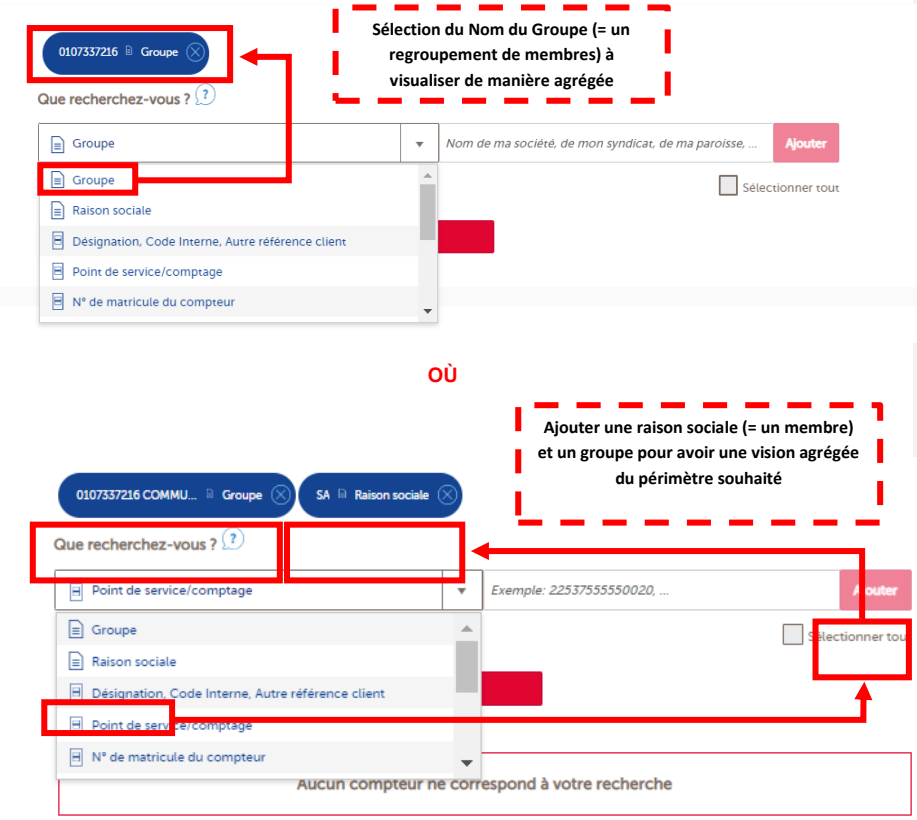
- **Un niveau utilisateur** pour les membres qui disposent de toutes les fonctionnalités de l'Espace Client à la maille de leur périmètre respectif de PDL.
- A **un organisme Tiers** transverse d'avoir accès à plusieurs comptes de collectivités sur un périmètre de sites défini (Maille du compte de marché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

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

De plus, il sera possible d'avoir des accès transverses à un niveau d'accès donné. C'est-à-dire qu'il sera possible de paramétrer un compte spécial d'accès qui permettra de consulter les données de plusieurs utilisateurs. Ce type d'accès transverse peut par exemple répondre au besoin des conseils en Energie partagé.

Enfin, les authentifications (ID/ MDP) deviendront nominatives.

Ainsi, il est possible de sélectionner le périmètre de visualisation souhaitée en choisissant les groupes ou raisons sociales (membres) souhaités ; ce qui permet d'avoir une vision centralisée à géométrie variable suivant le périmètre souhaité.



Les di
de bienvenue : « Welcome Pack », dans un délai de deux mois à compter de la date de bascule.
Le « Welcome Pack » comprend également un guide de présentation de l'espace client.

Fonctionnalités de l'espace client

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

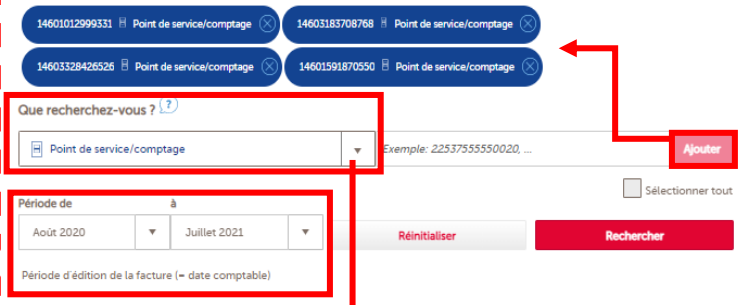
1- **Visualiser et d'extraire vos données de consommation et de facturation en format Excel ou CSV ; et visualiser les courbes de charges C5 C4 C2**
2- **Accéder à un résumé de votre parc avec des barres de recherche et des possibilités d'export ;**
3- **Télécharger vos factures au format PDF et des fichiers de facturation au format XLS ;**
4- **Editer votre fichier de facturation Excel : Direct View ;**
5- **Visualiser les relèves (GRD, auto relevées…)**
6- **Réaliser des auto-relèves pour les sites C5 avec compteurs non-communiquant ;**
7- **Saisir en ligne vos demandes techniques auprès du GRD (hors sites C1) ;**
8- **Disposer de systèmes d'alertes : dépassement de puissances pour les C2-C4**
9- **Recherche multicritère des sites**
10- **Edition et téléchargement d'un feuillet de gestion annuel**

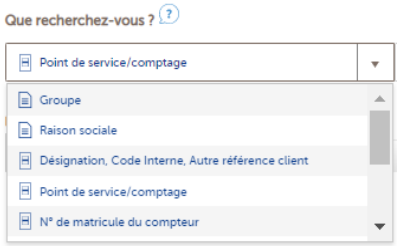
1- Visualiser et extraire vos données de consommation et de facturation en format Excel ou CSV

L'espace client TotalEnergies vous permet de **visualiser, à tout moment, vos données de consommation sur l'ensemble de votre parc, sur un site en particulier ou sur une sélection de sites.**

1- Sélection du périmètre de visualisation (parc entier, sélection de sites par le N° de PDL ou matricule compteur, ou désignation)

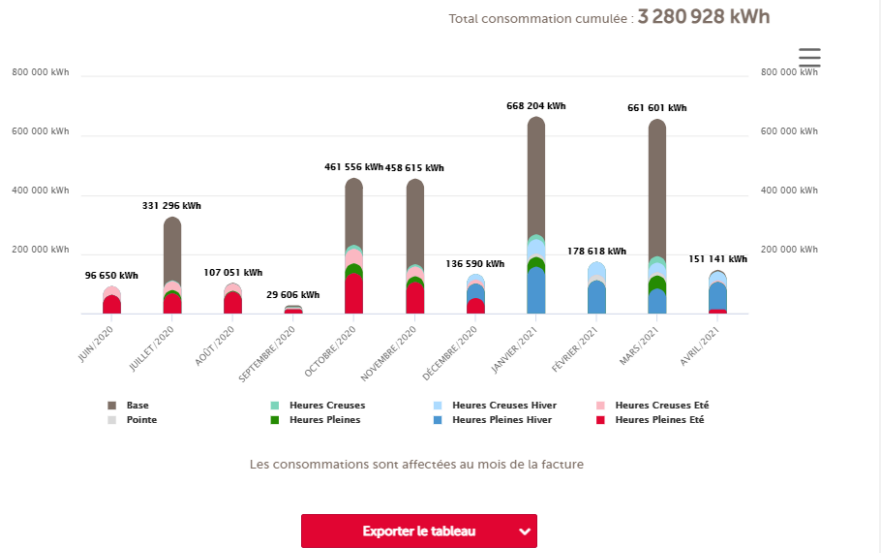
2- Sélection de la période de consommation souhaitée (12 mois max)





Interface de l'espace client permettant de sélectionner un périmètre de visualisation avec sa consommation sur une période donnée (Onglet « Consommations »)

Les données de consommation exportables sont présentées sous la forme de graphiques ou de tableaux, et sont affichées en kWh et/ou en montant facturé HT et TTC (euros).



Date comptable	Période de consommation	N° de Groupe	N° d'Enseigne	N° de Compteur	Classe temporelle	Consommation	Segment	N°facture
10/06/2020	Du 01/05/2020 au 31/05/2020	0107337216	0107494381	30001460115101	Heures Creuses Eté	7 215 kWh	C3	105003052486
10/06/2020	Du 01/05/2020 au 31/05/2020	0107337216	0107494381	30001460115101	Heures Pleines Eté	9 318 kWh	C3	105003052486
10/06/2020	Du 01/05/2020 au 31/05/2020	0107337216	0107494381	30001460169731	Heures Creuses Eté	5 024 kWh	C2	100004728368

Interface de l'espace client permettant de visualiser l'ensemble de la consommation du périmètre avec possibilités d'export (Onglet « Consommations »)

Les données de consommations sont stockées depuis le début de marché vous permettant d'accéder en sélectionnant la période de visualisation de la consommation d'intérêt recherchée. Toutefois pour des raisons de lisibilité d'affichage des graphiques, il est possible de visualiser jusqu'à maximum 12 mois consécutifs. Ainsi, pour étudier la consommation d'une année sur l'autre, il est nécessaire de le faire en deux temps.

L'espace client affiche également les courbes de charge (CDC) ainsi que les courbes de consommation réelle associées sur différents pas de temps. A partir des CDC brutes d'ENEDIS, TotalEnergies met à disposition sur l'espace client des graphiques de courbes de consommation réelle et de puissance atteinte à différentes échelles de temps. **De cette manière, le bénéficiaire visualise ses CDC par site de manière didactique et illustrée :**

Segment compteur	Puissance Atteinte	Courbe de consommation réelle (Sur la base des CDC)
C5 Linky télé opérable de niveau 2	Affichage par **jour**, **semaine** et **mois** + **CDC 30 min**	Affichage au pas de **30min** **journalier** et **mois**
C2/C4*	Affichage par **jour**, **semaine**, **mois** + **CDC 10 min**	Affichage au pas de **10 min**, **journalier** et **mois**
Nbre de compteurs pouvant être comparés simultanément	**2 compteurs**	Jusqu'à **4 compteurs**

Modalité d'affichage sur l'espace client des données de CDC

La fonctionnalité de présentation des courbes de charge C2/C4 étant **en cours de développement**, nous ne pouvons illustrer les graphiques mis à disposition. Ainsi les graphiques concernant les sites C5 Linky feront office d'illustration pour les sites C2/C4 (sup 110 kVA).

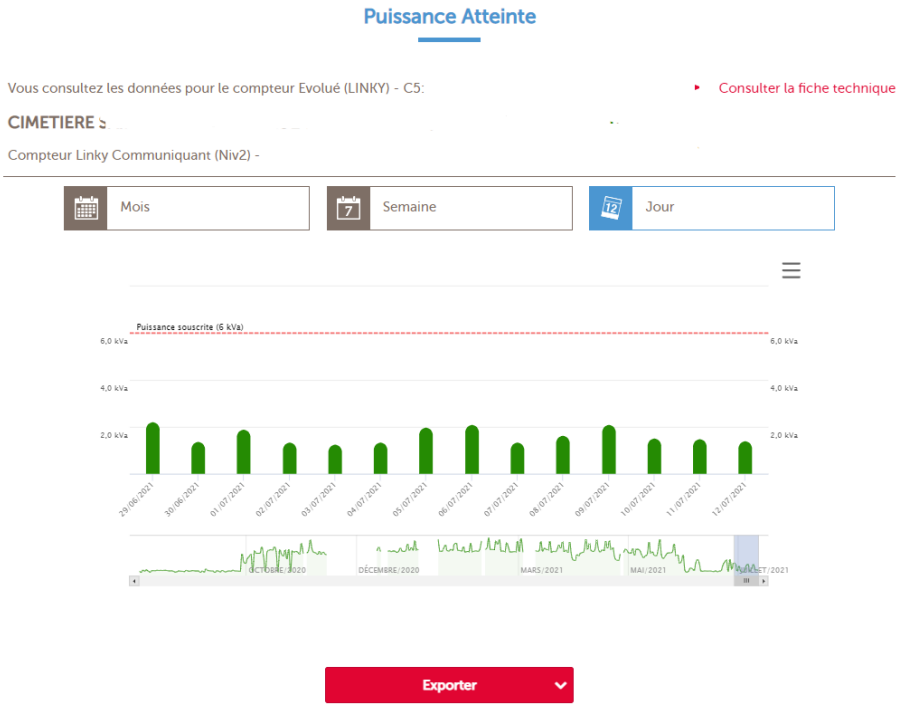
Les données de courbes de charge sur l'espace client s'actualisent automatiquement au rythme de transmission des données de la part d'ENEDIS (avec un délai de 48h d'intégration). La disponibilité des données des CDC est indiquée par une pastille de couleur par site C5 comme présenté ci-dessous :



Interface de l'espace client permettant de sélectionner et de visualiser une Courbe de Charge (Onglet « Consommations »)

L'affichage des CDC se fait par site sélectionné. Toutefois, il est possible de comparer de 2 à 4 compteurs simultanément suivant le type de courbe.

Dans le cas d'un site C5 équipé d'un **compteur LINKY**, l'espace client affiche des données de consommation plus détaillées, c'est-à-dire des graphiques de **la courbe de charge d'un site C5 équipé du compteur LINKY affichée au pas de 30 min, journalier, mensuel et annuel** :



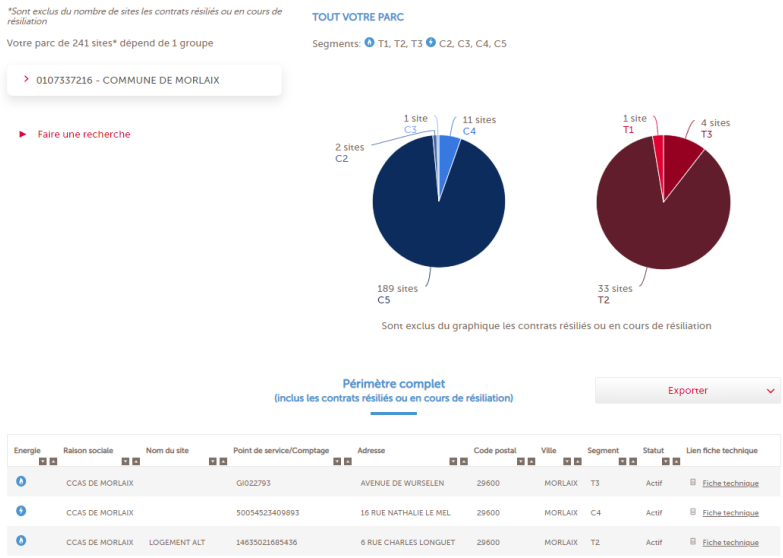
Interface de l'espace client permettant de consulter les puissances atteintes par un compteur LINKY (Onglet « Consommations »)

L'ensemble des données mises à disposition sur l'espace client sont exportables (XLS, CSV) :

- **Courbe de consommation réelle** exportable par site (XLS, CSV) aux différentes échéances de temps,
- **Puissance atteintes** exportables (XLS, CSV) aux différentes échéances de temps,
- **Résultat de la comparaison jusqu'à 4 compteurs** exportables en XLS CSV,
- **Graphique exportable en images**

2- Accéder à un résumé de votre parc avec des possibilités d'export

L'espace client TotalEnergies vous permet d'accéder facilement à un résumé de votre parc avec possibilité d'export des données (Onglet « Marché ») :



Interface de l'espace client présentant la répartition du parc avec possibilité de filtrer suivant certains critères techniques et d'exporter la recherche – Onglet « Marché » de l'espace client

3- Télécharger vos factures en PDF et des fichiers de facturation en XLS

Dans la rubrique **« consulter vos factures »**, TotalEnergies met à votre disposition les données de facturation sous forme :

- **D'un graphique**
- **D'une facture PDF** qui sera la copie conforme de la facture envoyée sur la plateforme Chorus Pro 2017, en EDI ou par courrier

La rubrique affiche **l'historique des dernières factures** qui sont téléchargeables en format PDF ainsi qu'**un outil de recherche** :

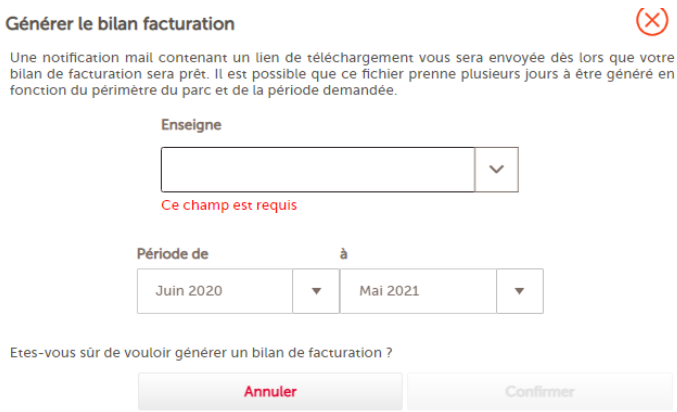


Interface de l'espace client affichant l'historique de facturation avec possibilité d'export et de téléchargement des factures (Onglet « Consulter vos factures »)

Il est ainsi possible de visualiser un graphique avec **les montants totaux de factures agrégés sur une sélection de sites**. Il est à préciser que le graphique cumulera le montant total la facture dont fait partie un site sélectionné.

4- Editer votre fichier de facturation Excel : Direct View

L'espace client TotalEnergies vous permet également de générer **un fichier de facturation et de consommation (Direct View) au format Excel** directement depuis l'espace client sur l'ensemble des sites du membre concerné (enseigne) et sur la période souhaitée :

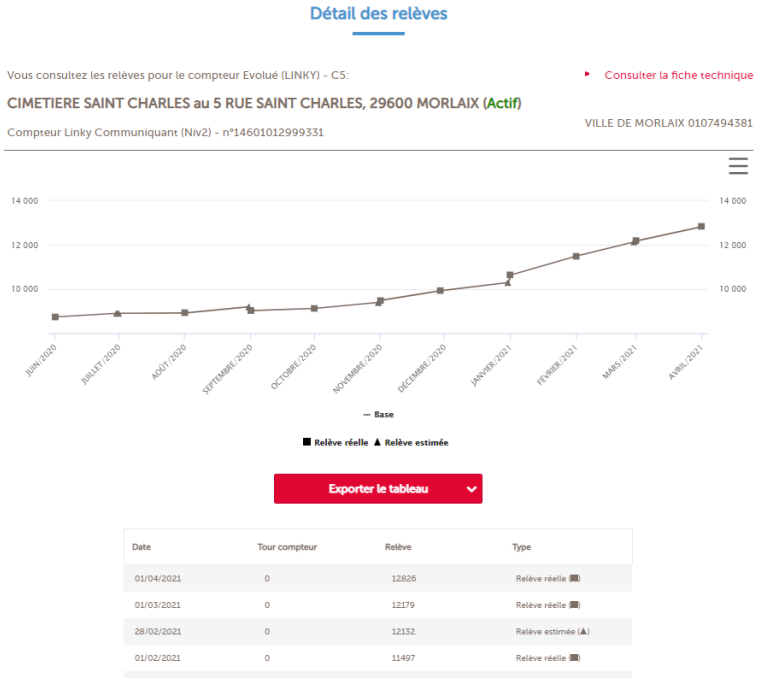


Interface de l'espace client permettant d'éditer le fichier de bilan de facturation (Onglet « Facture », rubrique « Editer votre fichier de facturation »)

Ce fichier « Direct View » reprend **PDL par PDL**, **les données présentes sur la facture en format Excel CSV**. En l'éditant sur l'espace client sur la période de votre choix d'une durée maximum de 6 mois, il vous parviendra par email dans un délai de 24H à l'adresse communiquée. **Il sera également envoyé automatiquement par email au membre sur son parc au rythme de facturation.**

5- Visualiser les relèves (GRD, auto relevées…)

L'espace client TotalEnergies **(Onglet « Consommations », rubrique « Visualiser les relèves »)** vous permet de **visualiser les relèves GRD ainsi que les auto-relèves réalisées sur une période donnée** à l'aide d'un graphique. **Le tableau récapitulatif est exportable au format Excel CSV.**

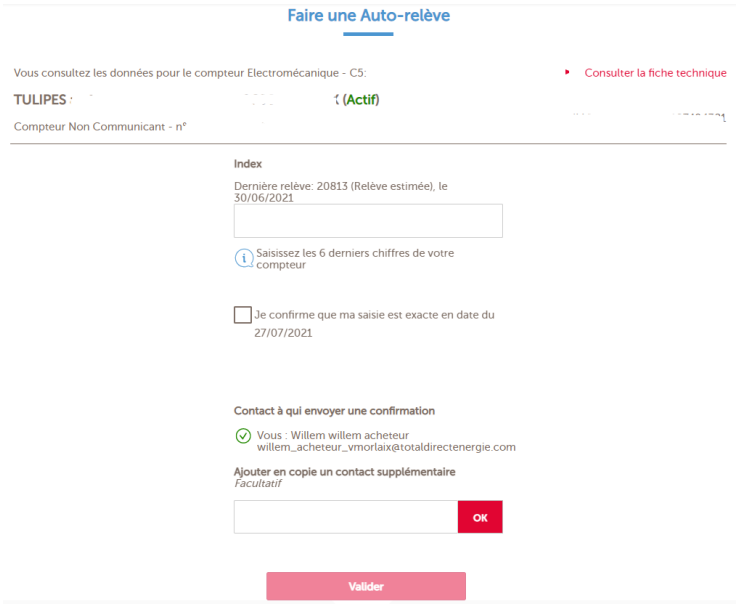


Interface de l'espace client permettant de visualiser les relèves d'un site (Onglet « Consommations », rubrique « Visualiser les relèves »)

6- Réaliser des auto-relèves pour les sites C5 ne disposant pas de compteur communiquant

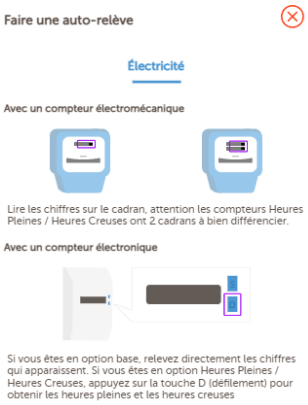
L'espace client **(Onglet « Consommations », Rubrique « Faire une auto-relève »)** vous permet de **réaliser des auto-relèves sur les sites C5 non-LINKY** en saisissant les informations suivantes dans le formulaire en ligne ci-dessous :

- **Le numéro PDL du site**
- **La date de la relève**
- **L'index du compteur**



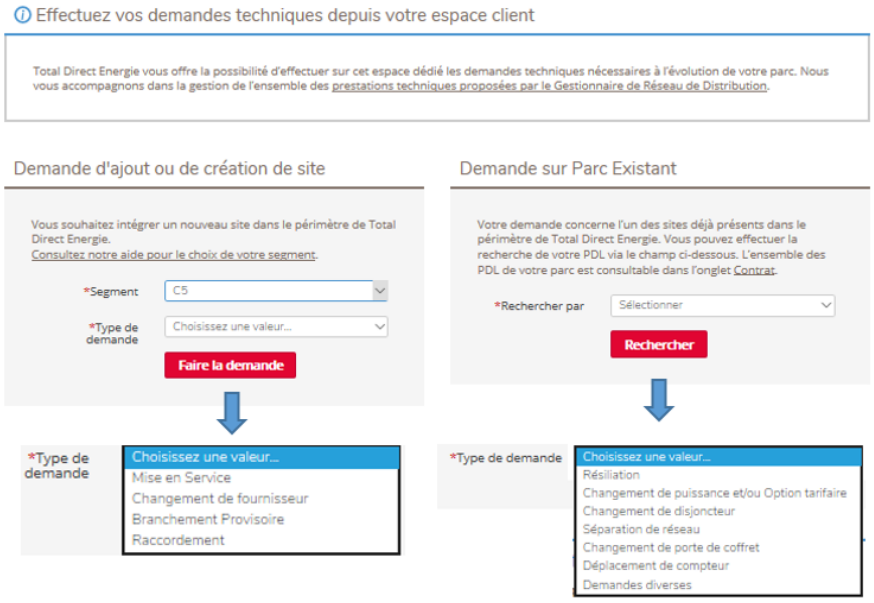
Interface de l'espace client permettant de réaliser une auto-relève (Onglet « Consommations », rubrique « Faire une auto-relève »)

Afin de guider le membre dans l'identification de l'index à relever, une **rubrique « comment relever un compteur »** accompagne l'onglet « auto-relève » :



7- Saisir en ligne vos demandes techniques auprès du GRD

L'espace client TotalEnergies vous permet de **saisir vos demandes techniques auprès du GRD directement en ligne (Onglet « Demandes techniques »).** L'interface différencie les demandes sur les sites existants et les demandes d'ajout / création de sites.



Interface de l'espace client permettant de saisir une demande technique (Onglet « Demandes techniques »)

Lors de la saisie de la demande technique, vous pourrez joindre **un ordre de service prérempli et signé** qui vous sera retourné par le service support technique de TotalEnergies. Une fois vos demandes réceptionnées par le support technique de TotalEnergies, vous recevez **un mail de confirmation de prise en compte de la demande**. **Le support technique porte, ensuite, la demande au GRD dans un délai de 48h**, et vous envoie un mail de confirmation de dépôt auprès du GRD avec le numéro d'affaire SGE/OMEGA associé.



Exemple de mail du Support technique de TotalEnergies dans le cas d'une demande de mise en service

En complément du contact du support technique pour s'enquérir de l'avancement de votre demande, **l'espace client affiche l'état de votre demande**. En effet, l'onglet **« Demandes techniques »** affiche l'historique de vos demandes en indiquant :

- **Le statut de la demande**
- **La date de RDV GRD souhaité**
- **La possibilité de consulter le récapitulatif de la demande technique ou d'abandonner soit annuler la demande technique**



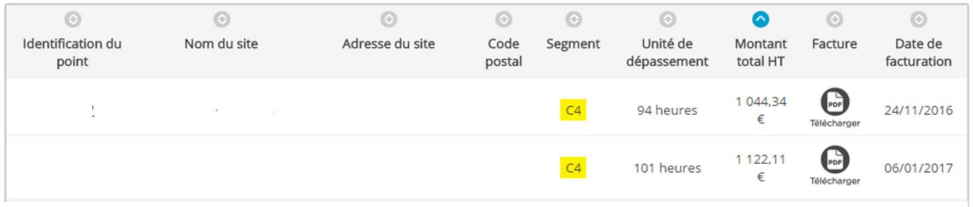
Interface de l'espace client permettant de suivre l'état d'avancement de vos demandes techniques (Onglet « Demandes techniques »)

8- Disposer de systèmes d'alertes : dépassement de puissances souscrites pour les C2-C4.

L'espace client TotalEnergies **(Onglet « Alertes et Suivi »)** dispose de **systèmes d'alertes** vous permettant d'identifier **les sites ayant des dépassements d'énergie réactive** (alerte en cours de développement)

Pour les sites C2-C4, **un système d'alertes de dépassement de puissance** est installé sur l'espace client qui vous permet :

- **D'accéder à un résumé de vos sites en dépassement de puissance**, actualisé tous les mois :



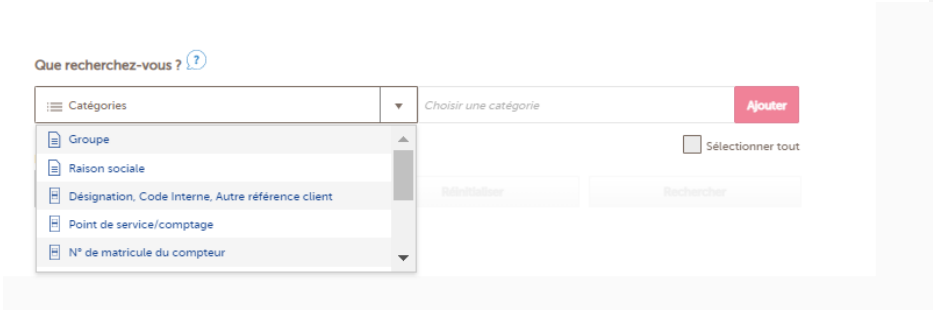
Identification du point	Nom du site	Adresse du site	Code postal	Segment	Unité de dépassement	Montant total HT	Facture	Date de facturation
[illegible]	[illegible]			C4	94 heures	1 044,34 €	Télécharger	24/11/2016
				C4	101 heures	1 122,11 €	Télécharger	06/01/2017

Interface de l'espace client présentant un tableau récapitulatif des dépassements de puissance souscrite (Onglet « Alertes et suivi »)

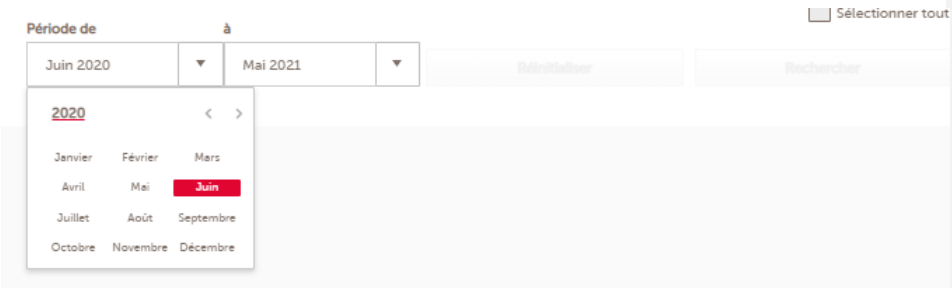
- De rechercher, sur une période de votre choix, vos sites présentant un dépassement de puissance. Le résultat de la recherche est exportable (en format CSV).

9- Recherche multicritère des sites

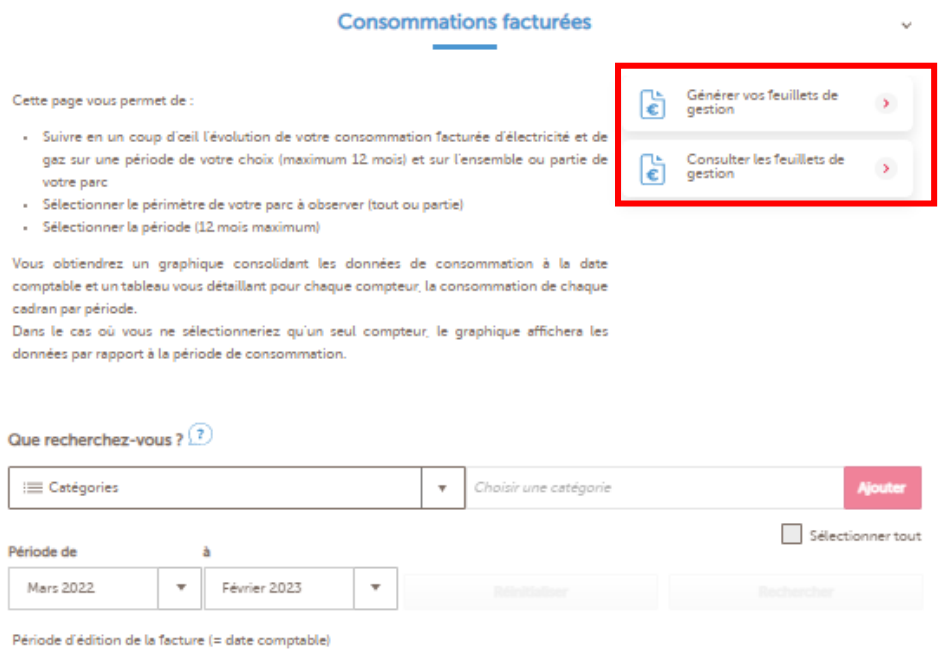
L'espace client dispose de barre de recherche permettant de sélectionner via un menu déroulant les sites via le numéro de PDL, désignation du site ou matricule du compteur et d'en afficher le résultat :



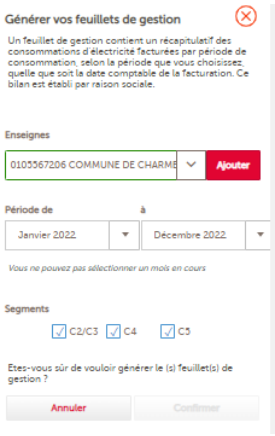
Pour la consommation ou facturation, il est possible également de filtrer via la période souhaitée :



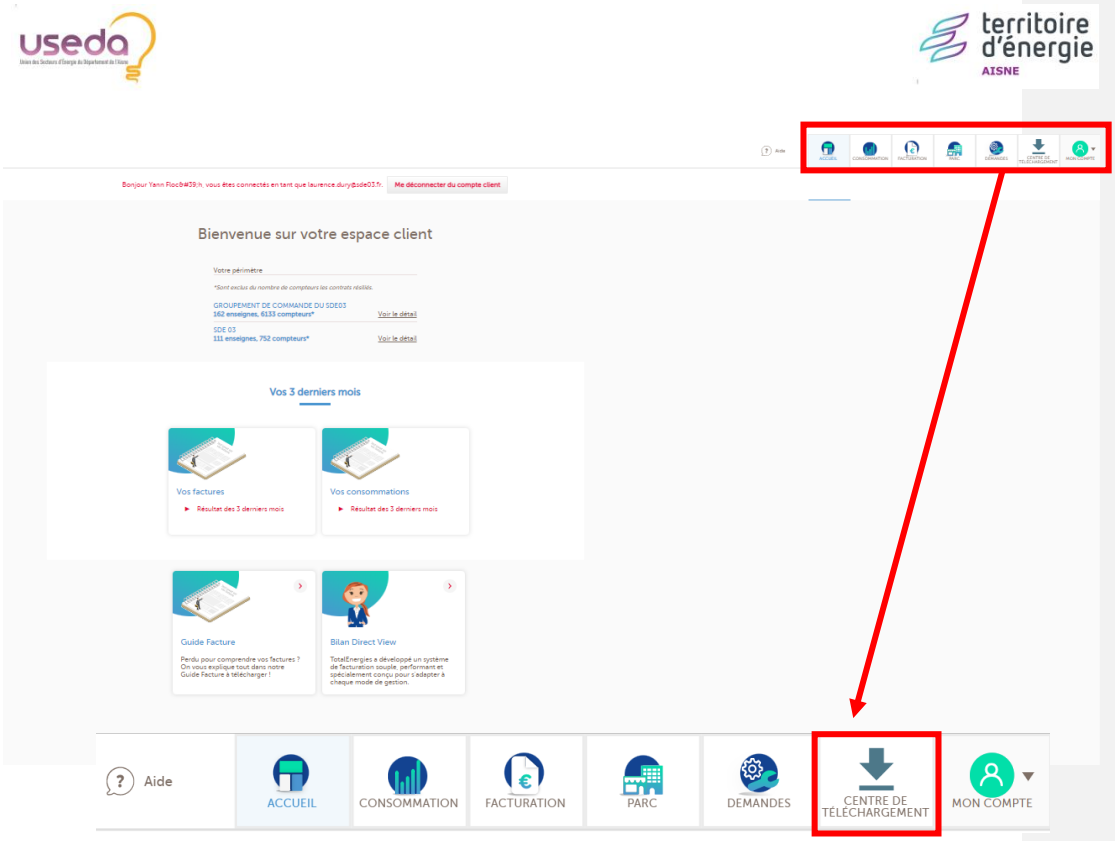
L'onglet « Consommation », rubrique « Consommations facturées » de l'espace client vous permet de générer ou consulter vos feuillets de gestion annuel :



Il suffit alors de sélectionner l'enseigne pour laquelle vous souhaitez éditer le feuillet, ainsi que la période et le/les segments souhaités :



Le feuillet de gestion sera alors disponible sous 15 minutes. Il sera possible de le consulter en cliquant sur « Consulter les feuillets de gestion ». Il sera également téléchargeable dans le centre de téléchargement de l'espace client, situé dans la barre de navigation située en haut à gauche de l'écran :



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

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 charge des segments C2 et C4 (points 5 ou 10 min) :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Accès des courbes de charge des segments C5 (points 30 min) :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Téléchargement des courbes de charge :	☒ **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 dépassement de puissances souscrites	☒ **OUI** ☐ **NON**
Fonctionnalité d'alerte de consommations nulles	☒ **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 :***

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 charge des segments C2 et C4 (points 5 ou 10 min) :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Accès des courbes de charge des segments C5 (points 30 min) :	☒ **OUI** ☐ **NON**
Téléchargement des courbes de charge :	☒ **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 :***

Le coordonnateur disposera d'un accès à un espace client à la maille groupement. Les fonctionnalités sont décrites plus haut.

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 :*

Envoi d'un mail appelé « Welcome Pack » dans un délai d'un mois à compter un début de fourniture contenant un lien de connexion à l'espace client. Ce délai s'explique par le temps nécessaire à l'intégration des tous les sites dans les outils TotalEnergies ainsi que la vérification des informations intégrées. Ne seront créés par défaut que des accès aux contacts renseignés lors de la phase de collecte de données préalable à la bascule. Il sera possible de créer un accès à l'espace client pour tout autres interlocuteurs sur demande au service client.


TotalEnergies

Référence client : [redacted] Raison Sociale : [redacted]

Bienvenue chez TotalEnergies

Madame, Monsieur,

Nous sommes ravis de vous compter parmi nos clients depuis le 1er janvier 2024 pour l'approvisionnement de votre parc en Electricité.

Voici quelques informations importantes à retenir :

Votre référence client : [redacted]
Cette référence est à rappeler dans tous vos échanges.

Découvrez votre espace client !

Retrouvez dès maintenant votre parc sur votre espace client TotalEnergies. Vous pourrez également y consulter vos factures, vos consommations et exporter des bilans en toute autonomie ainsi que faire vos demandes techniques comme un ajout de site ou une modification de compteur.

Je me connecte

C'est la 1ère fois que vous vous connectez ?
Cliquez sur l'onglet « 1ère connexion » et laissez-vous guider.

Exemple de mail « Welcome Pack » contenant le lien de première connexion à l'espace client

Une fois que le membre aura cliqué sur le bouton « Je me connecte », il sera invité à créer son mot de passe. Son identifiant sera son adresse mail.

Afin de garantir un accès sécurisé et personnalisé à l'espace client et de respecter les règles RGPD, les accès à l'espace client (identifiant et mot de passe) sont nominatifs.

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 :*

Les modalités de création de l'espace client coordonnateur sont les mêmes que pour les membres.

- *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) :

- *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) :** ……

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 :

Il sera possible pour le coordonnatuer de sélectionner le périmètre de visualisation souhaitée en choisissant les groupes ou raisons sociales (membres) souhaités ; ce qui permet d'avoir une vision centralisée à géométrie variable suivant le périmètre souhaité.



Les factures et avoirs seront disponibles sur l'espace client à J+2 de leur émission

- *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) : …….	

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 :

  ……

- *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 :

Pour les sites C2-C4, **un système d'alertes de dépassement de puissance** est installé sur l'espace client qui vous permet :

- **D'accéder à un résumé de vos sites en dépassement de puissance**, actualisé tous les mois :

Identification du point	Nom du site	Adresse du site	Code postal	Segment	Unité de dépassement	Montant total HT	Facture	Date de facturation
[illegible]	[illegible]	[illegible]		C4	94 heures	1 044,34 €	Télécharger	24/11/2016
				C4	101 heures	1 122,11 €	Télécharger	06/01/2017

<u>Interface de l'espace client présentant un tableau récapitulatif des dépassements de puissance souscrite (Onglet « Alertes et suivi »)</u>

- De rechercher, sur une période de votre choix, vos sites présentant un dépassement de puissance. Le résultat de la recherche est exportable (en format CSV).

Le membre n'aura pas de possibilité de paramétrer lui-même l'alerte. Le seuil d'alerte correspondra à la puissance souscrite du PDL.

- *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 :

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

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) :*

Le fichier périmètre donne une indication des sites résiliés et de leur date de résiliation permettant d'évaluer la variation périmétrique. Le fichier « périmètre » présente pour chaque site les données suivantes :

- **Des données générales :** numéro de PDL, nom du groupe, numéro du regroupement de facturation de vos sites, nom de la facture ou du bordereau, périodicité de facturation du site
- **Des données relatives à l'état du site :** dates d'entrée ou de sortie dans le périmètre de TotalEnergies, statut du site (45 pour un site actif, 50 ou 55 pour un site en cours de modification contractuelle ou de résiliation, 60 pour un site résilié et facture de clôture)
- **Des données relatives à la relève :** date de la dernière relève, index réel, index de la bascule
- **Des données techniques :** matricule, adresse ENEDIS du site, profil, tarif etc.

Il peut être téléchargeable directement sur l'Espace Client, ou communiqué à tout moment par mail sur simple demande au chargé de comptes pour le coordonnateur / aux conseillers dédiés pour les membres.

Les délais de sa mise à disposition sont les suivants :

Demandeur	Canal d'obtention du fichier	Délai de mise à disposition
Membres / Coordonnateur	Sur **l'espace client**, extraction synthétique du parc possible	**Sous 15 minutes**
Coordonnateur	Sur demande au **chargé de compte**	**Sous 48 h**
Membres	Sur demande aux **Conseillers Dédiés**	**Sous 48 h**

Vous trouverez un exemple de fichier périmètre en annexe de ce mémoire technique sous l'intitulé « Fichier 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**

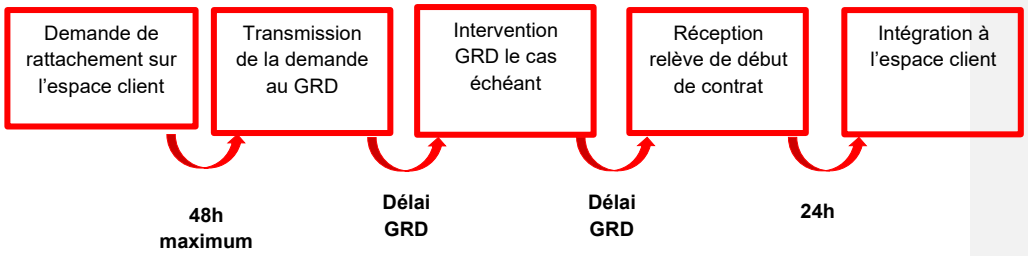
  ☐ **NON**

  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) :*

En cas d'ajout de site, le planning entre la demande de rattachement et l'apparition sur l'espace client est le suivant :



Comme illustré plus haut, le délai de rafraîchissement de l'espace client suite à un ajout de site étant assez tributaire des délais GRD, il est assez compliqué de donner un délai précis entre la demande de rattachement sur l'espace client et l'apparition du site sur l'interface. A titre indicatif, le délai moyen observé est de 2 semaine.
En cas de retrait de sites, les sites résiliés sont toujours visibles sur l'espace client pour des raisons de suivi et de conservation d'historique. Les sites résiliés sont toutefois indiqués comme tels sur l'espace client comme l'illustre la capture d'écran ci-dessous. Les délais de passage d'un site d'actif à résiliés sont les mêmes que ceux indiqués plus haut et sont également tributaires des délais GRD.

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, provisoire) :	☒ **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) :*

Vous trouverez des exemples de fichier récapitulatif des données de consommation et de facturation en annexe de ce mémoire technique sous les intitulés « Direct View C5 » et « Direct View C2 C4».

- *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 des données de facturation et de consommation est mis à jour dans un délai de J+4 à J+8 à compter de la réception des flux de consommation.

Présentation/ description complémentaire – limites éventuelles :

Le fichier de facturation (Direct View) reprend, PDL par PDL, les principales données présentes sur votre facture sous format Excel. Il apporte donc un panorama des données de consommation et de facturation.

Le Direct View présente l'avantage d'être exhaustif et intégrable rapidement dans vos outils de gestion du fait de son format Excel ou CSV.

Plus précisément, le fichier Direct View détaille PDL par PDL quatre types de données :

- **Données générales** qui permettent d'identifier le PDL : référence du site, code interne, numéro PDL, adresse postale, tarif d'acheminement ;
- **Données de facturation qui détaillent la répartition des différentes composantes de la facture** : montants en euros de l'abonnement, de la fourniture, du Transport et de l'Acheminement, des différentes taxes et contributions, , des certificats d'économies d'énergies… ;
- **Données de consommation** selon l'option tarifaire sur la période concernée ;
- **Données de relève** : les index relevés, la date de la dernière relève, les dates de relève théoriques.

Sur l'espace client, il peut être édité sur la période de votre choix, d'une durée maximale de 6 mois ; c'est-à-dire sur les données d'une ou plusieurs factures.

Les délais de sa mise à disposition sont les suivants :

Canal d'obtention du fichier	Délai de mise à disposition
Sur **l'espace client**, extraction du Direct View sur une période maximale de **6 mois**	**Sous 24h**
Sur demande au **chargé de compte/aux conseillers dédiés** *(En précisant la période souhaitée)*	**Sous 48 h**
Par email *(Transmission calée sur le rythme de facturation)*	**Automatique** *(Sous réserve que le membre ait bien activé l'option Direct View)*

- *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 (RAE)	X		
	Type de compteur transmis par le GRD	X		
	Référence du compteur	X		
	Tension de raccordement	X		
	Le segment tarifaire de distribution (C2, C4, C5)	X		
	La version d'utilisation du TURPE	X		
	Puissance souscrite et puissance réduite au TURPE	X		
Consommations				
	Période de facturation des termes fixes (abonnement) liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X		
	Période de facturation des termes proportionnels aux quantités lise au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	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 des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X		
Prix unitaire HT des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)		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 au coût de la capacité en lien avec le P_C		x	
Montant HT lié au coût de la capacité en lien avec le P_C	x		
Prix unitaire HT/kWh des termes de quantité liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)		x	

	Montant HT des termes de quantité liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	x		
	Les dépassements de puissance en heures ou en kW	x		
	Le prix unitaire du dépassement		x	
	Montant HT relatif aux dépassements de puissance souscrite	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 l'électricité	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 :
  ……

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 :

  ……

- *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) :*

Des exemples de feuillet de gestion sont joints en annexe de ce mémoire technique sous les noms « Feuillet de gestion C5 » et « Feuillet de gestion C2-C4 ».

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

Le Feuillet de gestion annuel offre **un panorama des données annuelles de consommation et de facturation sur l'ensemble des PDL.** Le Feuillet de gestion annuel correspond à **une compilation des fichiers Direct View sur une période de 12 mois.**

Le feuillet de gestion annuel comporte **des récapitulatifs qui permettent au coordonnateur de disposer d'une vision des coûts et consommations annuels** à la maille de l'ensemble du marché subséquent.

Sous format Excel, le feuillet de gestion annuel contient les informations suivantes :

- **Les données relatives à l'identification d'un site** et de ses caractéristiques ;
- **Les consommations**, avec l'énergie totale facturée et les dernières relèves réelles ;
- **Les données de facturation** présentant en détail la répartition des coûts suivant les différents postes de dépense (fourniture, taxes et contributions, transport et distribution)
- **Les données relatives à l'état des sites facturés :** résiliés, mis en service durant la période concernée.

Demandeur	Canal d'obtention du fichier	Délai de mise à disposition
Membres	Sur **l'espace client**, extraction possible	**Sous 15 minutes**
Coordonnateur	Sur demande au chargé **de compte**	**Sous 48 h**
Membres	Sur demande aux **Conseillers Dédiés**	**Sous 48 h**

- *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 :

  ……

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 :*

Périodicité de la facturation, runs de facturation et émission des factures

Le choix dans la périodicité de facturation est la suivante :

Pour les sites C5 :

- Mensuelle

Où

- Bimestrielle

Le choix sera à effectuer durant la phase de collecte de données préalable à la bascule (voir la partie concernant la bascule)

Le run de facturation des sites C5 (que les sites soient à relève semestrielle ou mensuelle) est lancé le 1er de chaque mois. Les factures sont donc sur un mois complet.

Les factures sont émises dans un délai allant de J+4 à J+8.

TotalEnergies n'est pas en mesure de proposer de facturation trimestrielle ou semestrielle.

Pour les sites C2/C4 :

- Mensuelle

Le run de facturation des sites C2/C4 est lancé le 10 de chaque mois afin de permettre la réception de la relève GRD.

Les factures sont émises dans un délai allant de J+4 à J+8.

Les informations ci-dessus sont valables pour les factures mono-site comme multi-site.

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

Les informations ci-dessus sont valables pour les factures mono-site comme multi-site.

- ***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 :*

Comme indiqué plus haut, il n'y a pas de différence concernant la périodicité de facturation, le lancement des runs de facturation et l'émission des factures entre les C5 à relève mensuelle ou semestrielle.

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

Les informations ci-dessus sont valables pour les factures mono-site comme multi-site.

- ***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 :

La fréquence d'émission des factures pour les compteurs à relève semestrielle sera la même que pour les compteurs classiques : Menuselle ou bimestrielle. Ces informations valent pour les factures avec et sans regroupement.

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

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

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

Les membres auront le choix d'opter pour une facturation par regroupement de PDL. Ce choix, ainsi que la création des différents regroupements sera à effectuer lors de la collecte de données, comme présenté plus haut.

Préciser ci-après les éventuelles contraintes associées :

Pour des raisons de contraintes d'envoi liées à la taille des fichiers, le nombre maximal de PDL par regroupement est de 600.

- *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 :

Toutes demandes de modification de structure de facturation seront à effectuer par mail directement au service client.

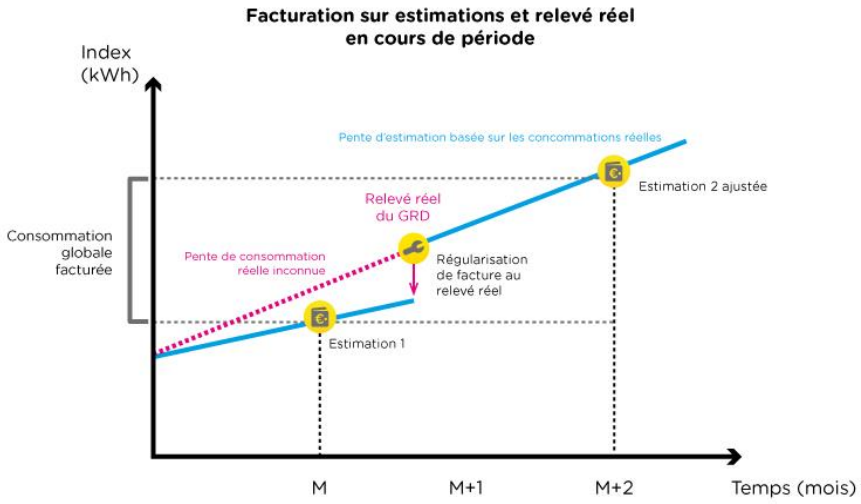
3.3. Prise en compte des flux de données de facturation du GRD

- *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) :*

Facturation des sites C5

Les sites C5 sont facturés sur la base **d'une consommation estimée ajustée dès la réception d'une relève réelle** qu'elle soit mensuelle ou semestrielle suivant les compteurs électriques.

Le cycle de facturation de l'ensemble des sites C5 est lancé le 1er de chaque mois suivant la consommation. Lorsque la période de facturation englobe la date de la relève, **une régularisation est effectuée**. Celle-ci correspond à **la différence entre la consommation relevée et la consommation facturée précédemment**. L'index relevé vient alors mettre à jour les estimations de consommation afin qu'elles soient au plus près de la consommation réelle pour les prochaines factures, tel qu'illustré sur le schéma ci-dessous :



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

Ainsi, la consommation estimée, sur la base de laquelle vos membres sont facturés, est mise à jour automatiquement dès la réception :

- **De relèves réelles périodiques du GRD :** soit tous les semestres pour les sites C5 avec un compteur classique, soit tous les mois pour les sites C5 équipés d'un compteur ; Les auto-relèves sur les compteurs non communiquant contribuent à un ajustement plus fréquent de la consommation estimée et donc à un renforcement de la fiabilité de la facturation.
- **De relèves évènementielles du GRD** liées à une demande d'une relève spéciale, ou d'un changement de compteur, ou d'un changement de puissance souscrite ;
- **D'auto-relèves transmises via l'Espace client :** les auto-relèves communiquées seront intégrées et prises en compte dès la prochaine facturation (voir plus en détails les modalités d'auto-relève dans la partie « fonctionnalités de l'espace client »).

Facturation des sites C2/C4

Les sites C2/C4 bénéficient d'une relève mensuelle de la part du Gestionnaire de Réseaux de Distribution, ENEDIS. **Les sites C2/C4 sont alors facturés mensuellement sur la base de ces index réels de consommation.** Sachant que la relève des sites C2/C4 s'opère généralement en fin de mois, **TotalEnergies déclenche le « run » de facturation le 10 du mois suivant le mois de consommation.**

- *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 :*

Voir partie précédente.

- *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 :*

Voir partie précédente

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 ?*

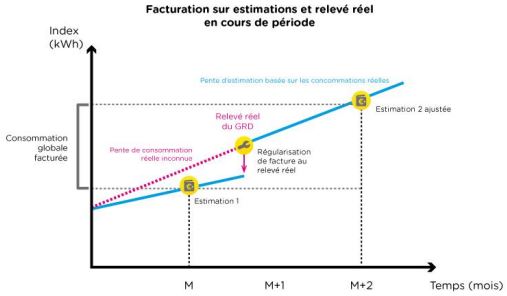
    ☐ **Utilisation des index brut tels que transmis par le GRD**

    ☒ **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 :*

Les sites C5 (quelque soit la periodicité de relève) sont facturés sur la base d'une consommation estimée ajustée dès la réception d'une relève réelle.

Le cycle de facturation de l'ensemble des sites C5 est lancé le 1er de chaque mois suivant la consommation. Lorsque la période de facturation englobe la date de la relève[1], une régularisation est effectuée. Celle-ci correspond à la différence entre la consommation relevée et la consommation facturée précédemment. L'index relevé vient alors mettre à jour les estimations de consommation afin qu'elles soient au plus près de la consommation réelle pour les prochaines factures, tel qu'illustré sur le schéma ci-dessous :



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

- De relèves réelles périodiques du GRD : soit tous les semestres pour les sites C5
- De relèves évènementielles du GRD liées à une demande d'une relève spéciale, ou d'un changement de compteur, ou d'un changement de puissance souscrite ;
- D'auto-relèves transmises via l'Espace client : les auto-relèves communiquées seront intégrées et prises en compte dès la prochaine facturation

Comme présenté précedemment, il est à noter que la facturation au réel sera généralisée à l'ensemble des compteurs au cours de votre contrat.
Les sites C2/C4 sont, eux, facturés mensuellement sur la base de ces index réels de consommation.

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.*

Vous trouverez des modèles de factures en annexe au présent mémoire technique.

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

Vous trouverez un exemple de modèle de guide de facturation en annexe au présent mémoire technique.

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		
	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, la capacité, les économies d'énergie (CEE), 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 des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	X	x		

	Montant HT du terme de quantité	**X**	**x**		
	Montant HT de la fourniture en lien avec le P_F	**X**	x		
	Montant HT lié aux obligations d'économies d'énergie en lien avec le P_{CEE}	**X**	x		
	Montant HT lié au coût de la capacité en lien avec le P_C	**X**	x		
	Montant HT des termes de quantité liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	**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 l'électricité		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		
	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 (RAE)	X	X		
	Type de compteur transmis par le GRD	X	X		

	Référence du compteur	X	X		
	Tension de raccordement	X	X		
	Le segment tarifaire de distribution (C2, C4, C5)	X	X		
	La version d'utilisation du TURPE	X	X		
	Puissance souscrite et puissance réduite au TURPE	X	X		
Consommations					
	Période de facturation des termes fixes (abonnement) liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	X	X		
	Période de facturation des termes proportionnels aux quantités liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	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		
	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	X	X		

	l'année précédente à la même période et distinguant les consommations réelles et estimées.				
Coûts pour l'acheminement, la capacité, la fourniture, les économies d'énergie (CEE).					
	Montant HT des termes fixes	**X**	**X**		
	Montant HT des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	**X**	**x**		
	Prix unitaire HT des termes fixes liés au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE)	**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 au coût de la capacité en lien avec le P_C	**X**	X		
	Montant HT lié au coût de la capacité en lien avec le P_C	**X**	X		
	Prix unitaire HT/kWh des termes de quantité liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	**X**	**X**		
	Montant HT des termes de quantité liés au tarif d'utilisation des réseaux public d'électricité (TURPE)	**X**	**X**		
	Les dépassements de puissance en heures ou en kW		**X**		

	Le prix unitaire du dépassement	X	X		
	Montant HT relatif aux dépassements de puissance souscrite	X	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 l'électricité		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		

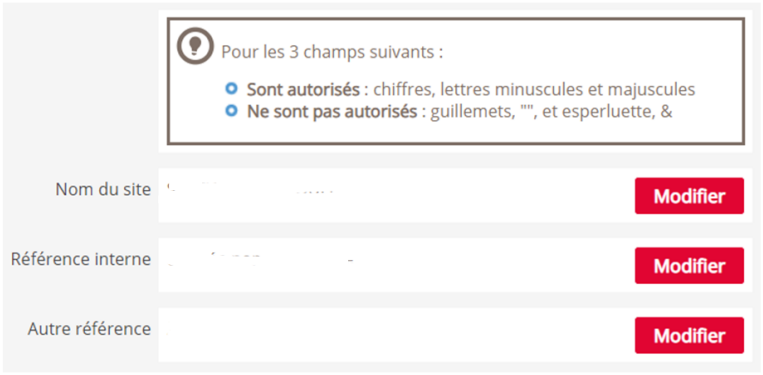
3.8. Personnalisation des factures

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

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

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

Ces éléments peuvent être modifiés **sur l'espace client** ou bien auprès des conseillers dédiés.



Onglet Contrat Modification de ces champs directement sur l'espace client

A la maille de la facture : le **libellé de la facture** (30 caractères). Cet élément peut être modifié auprès des conseillers dédiés.

3.9. Régularisation des erreurs de facturation

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

Afin de s'assurer de l'exactitude et de la conformité de la facturation à vos attentes, le service facturation Grands Comptes effectue **deux types de contrôles :**

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

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

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

2- **Un contrôle du visuel de la facture** : ce contrôle s'attache à **vérifier la cohérence des**

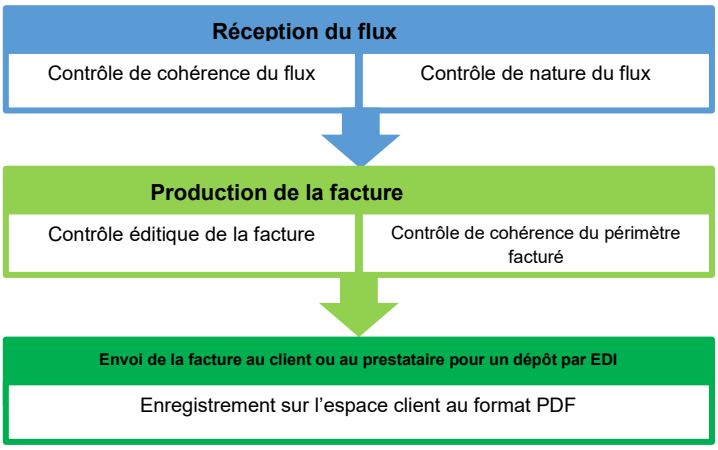
données entre le système de facturation (SAP) et le report de ces données sur la facture PDF.

Ainsi à « chaque run de facturation », à la suite de ces deux grands types de contrôle, **un état de lieux de la facturation répertorie les différents motifs d'anomalie de facturation** dont un panel non exhaustif est joint ci-dessous à titre d'illustration :

	Motif Anomalie facturation	Nbre de sites concernés
Contrôle Cohérence (Conso et vie du site)	Plus de tarif valide pour le client	X
	Aucun mode de dématérialisation saisi	Y
	Déménagement en attente	X
	Modification contractuelle en cours	Y
	Résiliation en cours	X
	Préc réel - conso neg < seuil min	Y
	Relève Préc réel > conso max theo	X
	Relève Préc réel - conso neg	Y
	Estimateur KO - Incohérence CADE Communiquant	X
	Estimateur KO - Pas d'index de réf identifié	Y
Contrôle visuel	KO éditique collatéral	X
	KO éditique facturation	Y
	FJ préc. Non imprimée ou en KO Editique	X

A l'issue de ces contrôles, **l'équipe de facturation valide la facture à émettre** ou **engage des actions de correction** suivant l'origine de l'anomalie. Par exemple, si l'incohérence porte sur le flux GRD reçu, l'équipe de facturation engage **un processus de redressement auprès du Gestionnaire de Réseau** lorsqu'une erreur est constatée sur l'index reçu.

Le processus d'émission d'une facture au sein du service facturation grands comptes suit les étapes ci-dessous afin de garantir son exactitude



Description du processus de traitement d'une demande de vérification de facture de la part d'un membre du groupement

L'équipe de Conseillers dédiés est l'interlocuteur privilégié des membres en cas de questions ou de detection d'erreurs sur les factures.

- **S'il s'agit d'une incohérence quant aux données du GRD** : le chargé de compte émet une réclamation sur la plateforme d'échange avec le gestionnaire du réseau (ENEDIS)
- **S'il s'agit d'une erreur avérée de la part de TotalEnergies** : un rattrapage sera effectué sur la facturation suivante, et fera l'objet, soit d'un document à part, soit d'un avoir sur la prochaine facture.

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

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

Compte tenu de la dématérialisation des factures sur Chorus Pro, **les motifs de contestation de factures doivent être cohérents avec les différents types de rejet possible sur « Chorus Pro »**. Ainsi, en cas d'interrogation ou de doute sur la validité d'une facture, il est à privilégier **la suspension de la facture sur Chorus Pro** plutôt que le statut « rejet ». **Le statut « suspension » permet de mener une analyse** avant d'entraîner un cycle d'annulation/facturation qui s'enclenche avec le statut « rejeté » sur Chorus Pro.

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

Constat et motifs de rejet de facture	Statut à renseigner sur Chorus Pro	Action de correction dans les outils internes de TotalEnergies	Modalités de correction sur la facture	Délai de correction
Pièce justificative manquante ou demande d'explications	*Suspendue*		Contact pour clarification	48h
Références Chorus erronées (engagement juridique / code service)	*A recycler*	Modification des informations sur le portail Chorus	Réimpression : pas de modification de la facture PDF. Une fois corrigée, la facture conserve le même numéro et repart Automatiquement dans le circuit de validation, sans besoin d'annulation.	48h
Contestation d'index	*Rejetée*	Analyse des flux GRD & Réalisation d'une réclamation GRD, si nécessaire, pour, obtenir un index redressé	Annulation de la facture et refacturation	10-15 jours (selon les délais d'ENEDIS en cas de redressement d'index)

Contestation de prix non conformes au BPU	*A recycler*	Analyse du BPU et de la facture puis modification de la grille tarifaire dans SAP si nécessaire	Explication de la facturation si les prix sont corrects ou Annulation de la facture et refacturation si prix erronés	10-15 jours
Mauvaise application des taxes et TVA	*Rejetée*	Modification de la grille tarifaire dans SAP	Annulation de la facture et refacturation	10-15 jours
Structure de facturation erronée	*Rejetée*	Modification dans SAP de la structure des comptes de facturation	Annulation de la facture et refacturation	10-15 jours
SIRET erroné * (Transfert de compétences ou une facture qui ne concerne pas la collectivité en question)	*Rejetée*	Rattachement ou détachement de la facture en question sur le compte de facturation	Annulation de la facture et refacturation	10-15 jours

La régularisation pourra se faire de différentes manières en fonction des cas et des montants en question :

- **Avoirs**
- **Déduction sur la facture suivante**
- **Annulation de factures erronées et refacturation**
  - *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 :*

Ce cas ainsi que les délais associés sont traités dans la partie précédente.

- *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 :*

Voir partie précédente.

- *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 :

Comme indiqué dans la partie dédiée au service client, le Service Client Privilège se tiendra à la disposition des membres dans le cas où ceux-ci auraient besoin d'explication sur les modalités de correction des erreurs de facturation.

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

Comme indiqué dans la partie dédiée au service client, le chargé de comptes se tiendra à la disposition des membres dans le cas où ceux-ci auraient besoin d'explication sur les modalités de correction des erreurs de facturation.

3.10. Variation des prix

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

En cas de hausse des prix de l'énergie impactant le marché de USEDA, vous serez informés de toute évolution réglementaire ayant un impact sur le cours de vie du marché **via la diffusion d'un email à tous les membres de la part de leur service client dédié**.

TotalEnergies

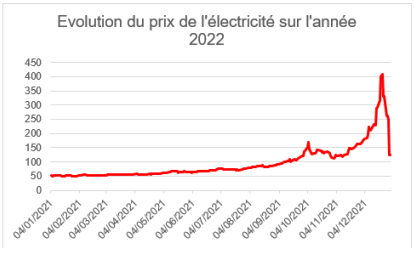
EVOLUTION DES PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

La situation actuelle des marchés de l'énergie est inédite et déroutante.

Les raisons de cette inflation des prix de l'énergie sont multiples : suite à la crise sanitaire du Covid-19, le fort rebond des économies mondiales et la demande d'énergie en hausse associée ; des stocks de gaz qui ont du mal à se renouveler (les cargos GNL préférant affréter l'Asie plus rémunératrice de la matière première) alors que ces mêmes niveaux de stocks de gaz étaient déjà très bas au sortir de l'hiver 2020/21 ; une météo qui a été défavorable aux énergies renouvelables ; l'explosion des quotas d'émission de CO_2 en Europe ainsi que le bridage de l'offre russe (pour rappel, la quasi majorité du gaz en France est importée).

En plus des raisons évoquées ci-dessus, il existe une très forte corrélation entre les cours du gaz et de l'électricité : de plus en plus de centrales de production d'électricité fonctionnant au gaz (passage du charbon au gaz).
Ce fonctionnement démultiplie cette corrélation, devenant ainsi le principal facteur de cette frénésie tarifaire.

La combinaison de ces facteurs se constate au niveau mondial, la France n'y échappe pas. Le phénomène est soudain et brutal comme en témoigne le graphique ci-aprés.

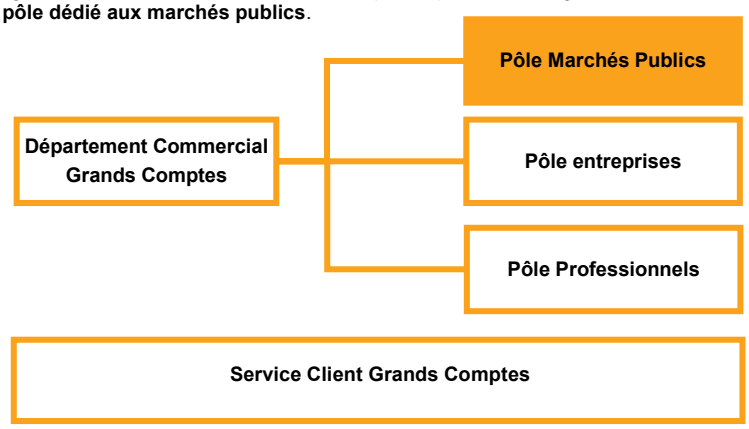


Extrait d'un mail de communication du chargé de développement commercial concernant la hausse des prix de l'électricité

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

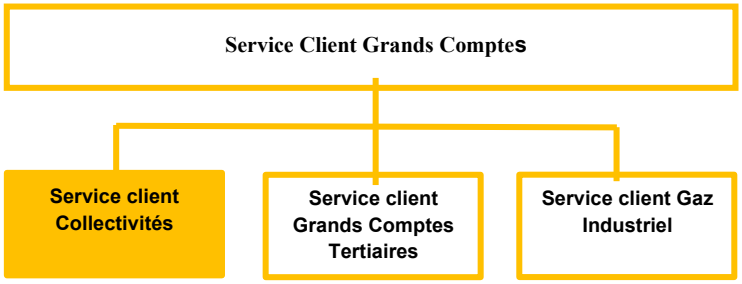
4.1. Organisation et interlocuteurs dédiés

TotalEnergies a repensé sa structure commerciale pour répondre à la segmentation du marché actuelle avec **un pôle dédié aux marchés publics**.



Organisation du service commercial B2B de TotalEnergies

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



Organisation du service client B2B de TotalEnergies

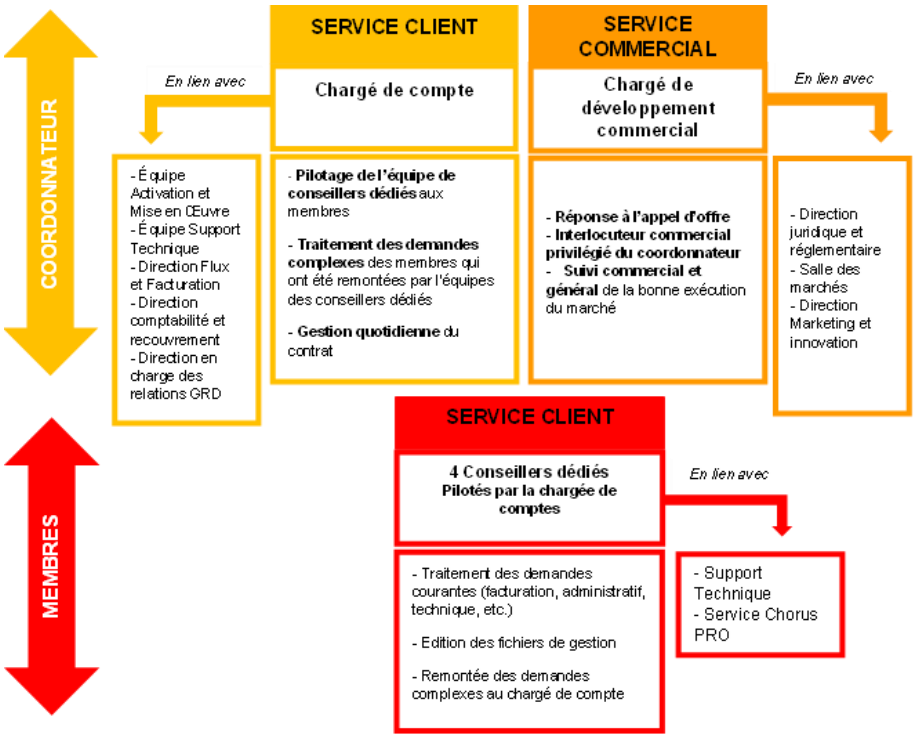
Afin de traiter vos demandes dans les meilleurs délais, l'équipe commerciale et le service client travaillent en étroite collaboration afin de mobiliser **l'ensemble des services internes de TotalEnergies**, qui sont nécessaires à la bonne exécution de votre marché.

Ainsi, le coordonnateur disposera de deux niveaux d'interlocuteurs :

- **Un chargé de développement commercial**, en charge du pilotage global du marché
- **Un chargé de compte**, en charge de la gestion quotidienne du contrat

Les membres, quant à eux, disposeront d'une équipe de conseillers dédiés en charge de la gestion quotidienne de leur contrat.

TotalEnergies accorde une grande importance à la qualité de la relation clientèle. Désireux de répondre aux besoins spécifiques des membres du Groupement coordonné par USEDA, TotalEnergies met à votre disposition deux niveaux d'interlocuteurs permettant d'accompagner efficacement le coordonnateur et les membres suivant leur besoin :



Le coordonnateur dispose ainsi de deux interlocuteurs privilégiés, tandis que les membres, interagissent avec une équipe de quatre conseillers dédiés, pilotés par le chargé de comptes.

La complémentarité du binôme, chargé de comptes et chargé de développement commercial, assure la performance de la relation clientèle ainsi que des retours spécifiques aux demandes. Afin de traiter vos demandes dans les meilleurs délais, l'équipe commerciale et le service client travaillent en étroite collaboration afin de mobiliser l'ensemble des services internes de TotalEnergies, qui sont nécessaires à la bonne exécution de votre marché.

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 :

Le chargé de développement commercial dédié au coordonnateur

Le chargé de développement commercial est le responsable commercial dédié au marché. Il est en charge de **la rédaction du mémoire technique** et de **la construction de l'offre de prix**. Il est également **le pilote de l'organisation du marché**.

Tout au long du marché, le chargé de développement vous informera sur les points relatifs aux :

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

Dylan DUPRÉ, votre chargé de développement, est disponible et joignable aux coordonnées suivantes :

Dylan DUPRÉ
Chargé de développement commercial
Téléphone : 01 73 03 74 03
E-mail : dylan.dupre@totalenergies.fr

Votre chargé de développement est disponible **de 9h à 19h les jours ouvrés**. Le délai de prise en compte des demandes est **de 48 heures**.

En cas d'absence de **Dylan DUPRÉ**, **Yann FLOC'H** prendra le relais afin d'assurer la continuité des prestations

Yann FLOC'H
Chargé de développement commercial
Téléphone : 01 73 03 80 24
E-mail : yann.floch@totalenergies.com

L'équipe commerciale des marchés publics est sous la responsabilité de M. Nicolas AMARDEIL, dont les coordonnées sont les suivantes

Nicolas AMARDEIL
Directeur Commercial Marchés Publics
Téléphone : 01 73 03 80 91
E-mail :nicolas.amardeil@totalenergies.fr

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

Par ailleurs, afin de s'assurer de la satisfaction des réponses à vos demandes, **des temps d'échanges sont prévus (réunion de lancement, réunion bilan, points intermédaires à la demande du coordonnateur …).** Les échanges permettront d'identifier les mesures à mettre en place pour corriger les éventuelles sources d'insatisfaction afin de répondre le mieux possible à vos attentes. Afin d'assurer une relation clientèle de proximité, les temps d'échanges les plus importants pourront se réaliser en présentiel.

Le chargé de compte dédiée au coordonnateur

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

A la maille du coordonnateur :

- Transmission du **fichier de bilan annuel de consommations et des coûts**,
- Transmission du **fichier de périmètre du groupement**,
- Transmission du **fichier Direct View du groupement**,
- Transmission du **fichier récapitulatif des demandes techniques**,
- **Questions liées au changement de fournisseur,**
- **Besoin d'explications sur vos factures,**
- **Demande de modification des modalités de facturation (ex : modification du périmètre du regroupement de facture, mode d'envoi et de paiement des factures…),**
- **Besoin d'assistance pour l'utilisation de l'Espace Client (ex : envoi par email d'une facture PDF à la période souhaitée, en cas de recherche infructueuse sur l'espace client, aide à la lecture des données de consommations sur l'Espace Client),**
- **Toute autre question concernant la vie courante du marché**

Charles CLIN sera votre chargé de comptes dédié sur ce marché. Il est joignable aux coordonnées ci-dessous :

Charles CLIN
Chargé de compte
Téléphone : 01 88 88 81 80
E-mail : charles.clain@mail.totalenergies.fr

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

En cas d'absence de Charles CLIN, Monika DUCHONOVA, prendra le relais afin d'assurer la continuité des prestations :

Monika DUCHONOVA
Chargée de compte
Téléphone : 01 88 88 80 84
E-mail : m.duchonova@mail.totalenergies.fr

Les chargés de compte sont sous la responsabilité de **Régine LE ROUX**, responsable du service client collectivités locales, dont les coordonnées sont les suivantes :

Régine LE ROUX
Responsable du service client Marchés Publics
Téléphone : 01 73 03 74 09
E-mail : regine.leroux@totalenergies.fr

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) :

  Voir ci-dessus

  ……
  ……

  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 » :

  ……
  ……

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 :

Le Service Client Privilège Collectivités TotalEnergies - Une équipe de conseillers dédiés aux membres de votre groupement

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

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

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

Votre équipe dédiée est disponible les jours ouvrés **de 9h à 17h du lundi au vendredi (hors jours fériés)** aux coordonnées suivantes. Les demandes sont prises en compte dans un délai de 48h.

Equipe de conseillers dédiés
Amal Hajioui, Jean-Raphaël Siluvangi, Wilfried Menguel et Sara El Ibrahimi
Téléphone : 01 71 39 10 22
E-mail : privilege.collectivite@mail.totalenergies.fr

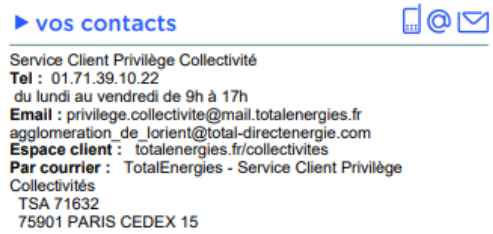
Afin d'assurer un traitement efficace des demandes des membres, **le chargé de compte et l'équipe de conseillers dédiés** s'appuient sur **deux équipes support expertes** :

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

Ces équipes support suivant les cas, entrent en contact direct avec les coordonnateurs ou les membres pour leur apporter une réponse spécialisée. Ainsi, **le chargé de comptes sera le canal d'entrée principal des coordonnateurs pour le traitement de leurs demandes** et requièrent, si besoin, l'expertise et l'appui de ces deux équipes support. De même, **l'équipe de conseillers dédiés sera le canal d'entrée principal des membres pour le traitement de leurs demandes. L'adresse mail** privilege.collectivite@mail.totalenergies.fr sera dédiée pour le traitement des demandes des membres.

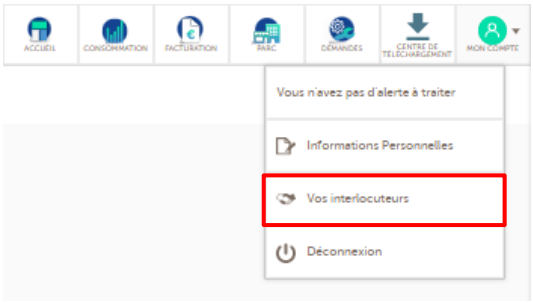
Les coordonnées de l'équipe de conseillers dédiés et du chargé de compte sont renseignées :

- Dans l'email de bienvenue envoyé aux membres par TotalEnergies peu après le début du contrat
- Sur la 1ère page de la facture :



Encart présent sur la facture TotalEnergies contenant les coordonnées des interlocuteurs dédiés au marché

- Sur l'espace client onglet « Mon Compte », rubrique « Vos interlocuteurs »



……
……

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) :

L'équipe de Conseillers Dédiés présentée ci-dessus assurera la relation en permanence avec les membres.

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) :*

Suite à la notification du marché ou suite à la première facturation, une réunion de lancement pourra être organisée en présentiel pou en visio afin de présenter le nouveau marché aux membre ainsi que ses principales caractéristiques (modalités de bascule, de facturation, prix, espace client …)
Au quotidien, le Service Client Privilège se tiendra à disposition des membres en cas de question concernant le marché dans son ensemble.

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 :

Voir partie bascule.

Présentation des interlocuteurs dédiés sur ce domaine :

Au sein du service client grands compte, l'équipe de MEO **garantit la mise en œuvre opérationnelle de votre contrat lors du processus de la bascule**. L'équipe MEO est en charge :

- Assistance des membres en cas de besoin
- **Du recueil des données des sites à basculer** : gestion de la campagne de communication, de suivre l'avancée du recueil des informations liées aux PDL à basculer sur la plateforme et de la relance auprès des membres
- **De la création des comptes de facturation et d'Espace Client**
- **De la gestion des points bloquants**
- **De l'activation des nouveaux sites dans le périmètre de TotalEnergies**

L'équipe de Mise en Œuvre des contrats est joignable lors de la phase de collecte de données aux coordonnées suivantes de 9h à 17h :

Equipe de Mise en Œuvre des Contrats
Téléphone : 01 73 28 10 13
E-mail : collecte.donnees@totalenergies.com

……

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

Voir partie bascule.

……

Présentation des interlocuteurs dédiés sur ce domaine :

L'équipe de Mise en Œuvre des Contrats sera l'interlocuteur unique des membres lors de la phase de bascule.

……

- d'autres interrogations en phase de bascule :

Voir partie bascule.

……

Présentation des interlocuteurs dédiés sur ce domaine :

L'équipe de Mise en Œuvre des Contrats sera l'interlocuteur unique des membres lors de la phase de bascule.

- *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'équipe de Mise en Œuvre des Contrats sera l'interlocuteur unique des membres lors de la phase de bascule.

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…) :

Les éléments suivants seront mis à disposition des membres :

- Présentation de l'espace client lors de la réunion de lancement
- Guide de l'espace client disponible sur l'espace client

……

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

L'équipe de conseillers dédiés sera à disposition des membres en cas de questions liées à l'utilisation de l'espace client.

4.2.3. Accompagnement et assistance des membres lors du processus d'optimisation tarifaire concernant

- la compréhension des études d'optimisation tarifaire proposées (explications) :

Une réunion/webinar pourra être organisée suite à l'envi des études d'optimisation aux membres afin de leur expliquer le processus en détail.

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

L'équipe de conseillers dédiés sera à disposition des membres en cas de questions liées aux études d'optimisation.

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

Les membres devront remplir le fichier envoyé leur présentant les optimisations qu'ils souhaitent mettre en application et le renvoyer à l'équipe support Technique, dont les coordonnés seront transmises aux membres.

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

L'équipe support technique TotalEnergies assurera ensuite l'interface avec le GRD. Les coordonnées de cette équipe seront transmises dans le mail de communication des optimisations aux membres.

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

- 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 :

L'équipe de conseillers dédiés sera à disposition des membres en cas de questions liées aux ajouts de sites.

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

Dès lors que les demandes techniques sont réalisées sur l'espace client, il est possible pour les membres d'assurer le suivi de ces demandes directement sur l'espace client :



Interface de l'espace client permettant de suivre l'état d'avancement de vos demandes

techniques (Onglet « Demandes techniques »)

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

L'équipe de conseillers dédiés sera à disposition des membres en cas de questions liées aux ajouts de sites.

Les membres pourront également suivre l'avancées des demandes sur l'espace client lorsque les demandes seront réalisées dessus.

4.2.5. Accompagnement des membres sur la facturation

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

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

L'équipe de conseillers dédiés sera à disposition des membres en cas de questions liées à la facturation.

4.3. Réunions avec le coordonnateur

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

POUR LES MEMBRES :

- Réunion de bilan sur demande d'un membre

A l'issue de chaque année de livraison, un bilan annuel sera envoyé au coordonnateur et aux membres. Ce bilan comportera les éléments suivants :

- **Un bilan des consommations**
- **Un bilan des sommes facturées et leur décomposition**
- **Un bilan des évolutions de périmètre**
- **Une synthèse des éventuelles prises de positions réalisées**
- **Une synthèse des optimisations réalisées**
- **Une synthèse des demandes technique**
- **Un point sur la facturation**
- **Des informations sur les évolutions réglementaires en lien avec le marché**
- **Des informations sur les marchés de l'énergie**

Ces informations seront présentées durant la réunion de bilan annuelle qui se déroulera en visio ou en présentiel. En cas d'indisponibilité de certains membres, plusieurs réunion bilan pourront être effectuées.

Cette réunion a pour objectif **d'analyser les actions réalisées** et **d'effectuer un retour sur expérience sur l'année passée**.

La réunion annuelle permettra d'**identifier les mesures à mettre en place pour corriger les éventuelles sources d'insatisfaction** afin de répondre le mieux possible à vos attentes.

Lors de cet échange, l**e binôme d'interlocuteur, Charles CLIN et Dyaln DUPRE** présenteront le bilan annuel du marché dont le contenu est détaillé ci-dessus.

Cette présentation sera envoyée au coordonnateur ainsi qu'aux membres par mail suite à la réunion de bilan annuel. Sur demande du coordonnateur, le bilan pourra être décliné sous forme de tableur.

Vous trouverez un exemple de réunion de bilan annuel en annexe de ce mémoire technique sous l'intitulé « Réunion bilan annuel ».

POUR LE COORDONNATEUR :

- Réunion avec le coordonnateur consécutive à la notification du marché subséquent

Réunion de lancement avec le coordonnateur :

Suite à la notification du marché subséquent, TotalEnergies organisera conjointement avec le coordonnateur **une réunion de lancement du marché**

Cette réunion aura pour but de **confirmer le calendrier de mise en place du dispositif**, **les modalités opérationnelles d'exécution des prestations** et **leur calendrier prévisionnel**. Celle-ci visera également à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations et s'assurer du bon paramétrage des outils de facturation.

Dylan DUPRE présentera lors de cette réunion :

- **L'Entreprise TotalEnergies et ses services**
- **L'organigramme de la relation clientèle et les interlocuteurs dédiés au groupement**
- **Les services proposés dans le cadre du contrat de fourniture de d'électricité**
- **Le calendrier de la bascule et l'état de la bascule**
- **Les modalités opérationnelles de réalisation des prestations** : facturation, espace client
- **Les modalités de réalisation des études d'optimisation tarifaires**
- La préparation de la réunion de lancement du marché avec les membres

- Réunion de mise en œuvre du marché

Comme indiqué dans la partie dédiée à la bascule, une réunion pourra être organisée entre la notification du marché et la phase de bascule afin de présenter les éléments suivants :

- **Les modalités générales de bascule**
- **Le calendrier associé**
- **Le support utilisé pour la collecte de données**
- **Le contenu de la communication qui sera faite aux membres et son planning d'envoi**
- **Le périmètre concerné**
- **Les paramètres par défauts appliqués en cas de non-réponse**
- **Le calendrier de collecte et de relances**
- **Les interlocuteurs côté TotalEnergies et l'assistance proposée aux membres**
- **Les éventuels écarts entre les données initiales transmises lors du marché subséquent et celles du GRD,**

- Réunion d'information des membres du groupement en présence des membres pilotes

En plus des réunions présentées ci-dessus, une fois le marché démarré, une réunion d'information du nouveau marché pourra être organisée en visio ou en présentiel afin de présenter aux membres les éléments suivants :

- **L'Entreprise TotalEnergies et ses services**
- **L'organigramme de la relation clientèle et les interlocuteurs dédiés au groupement**
- **Les services proposés dans le cadre du contrat de fourniture de d'électricité**
- **Les modalités opérationnelles de réalisation des prestations** : facturation, espace client
- **Les modalités de réalisation des études d'optimisation tarifaires**
- **Les prix de fournitures de l'année de livraison en cours et le contexte général des marchés de l'energie**

- Réunion de bilan annuel avec le comité de pilotage du groupement

A la fin de chaque année de fourniture, TotalEnergies organisera conjointement avec le coordonnateur **une réunion de bilan annuel.**

Cette réunion a pour objectif **d'analyser les actions réalisées** et **d'effectuer un retour sur expérience sur l'année passée**.

La réunion annuelle permettra d'**identifier les mesures à mettre en place pour corriger les éventuelles sources d'insatisfaction** afin de répondre le mieux possible à vos attentes.

Concrètement, lors de cet échange, **Dylan DUPRE**:

- **Exposera au coordonnateur un bilan des consommations et des coûts ;**
- **Signalera les PDL présentant des anomalies de consommations ;**
- **Discutera des demandes de gestion courantes et de leurs difficultés d'exécution ;**
- **Validera la mise à jour de la liste des sites concernés par le marché ;**
- **Reviendra sur les faits importants de l'année écoulée**.
- **Présentera l'évolution du périmètre sur l'année écoulée**
- **Présentera le bilan des optimisations tarifaires**
- **Présentera un suivi des demandes techniques réalisées par les membres**
- **La gestion de la bascule (pour la première réunion de bilan)**

- Points téléphoniques ou réunions de suivi de marché :

En cours de marché et à la demande do coordonnateur, des points ponctuels de suivi de marché pourront être organisés. Ces points viseront à assurer un suivi global du marché ou à traiter d'éventuelles difficultés opérationnelles ciblées.

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 :

Voir partie suivante

- Le candidat présentera les principes méthodologiques utilisés :

Les études d'optimisation menées par TotalEnergies concerneront les éléments suivants :

- **Pour les C2 C4 : La Puissance Souscrite et la FTA**
- **Pour les sites C5 monophasés : La Puissance Souscrite et la FTA**
- **Pour les sites C5 triphasés : la FTA uniquement.** Ne disposant pas d'outils permettant de connaître la répartition de puissance par phase de manière précise, nous ne sommes pas en mesure d'optimiser la puissance souscrite des sites C5 triphasés de manière fiable.

Présentation détaillée de la méthodologie d'optimisation du TURPE

L'acheminement de l'électricité, assurée par ENEDIS, représente une part importante de la facture. Il est facturé via le **TURPE** qui vous est répercuté à **l'euro-l'euro** par TotalEnergies. Le TURPE 6 entré en vigueur au 1er août 2021 et actualisé au 1 août 2022, s'applique pour l'ensemble des sites en BT et HTA des membres. Il pourra évoluer au 1er août de chaque année. **TotalEnergies est en mesure de réaliser annuellement des études d'optimisation du TURPE.**

Le TURPE 6 comprend **quatre composantes principales** dont **deux peuvent être optimisées en adaptant la puissance souscrite (PS) et la formule tarifaire d'acheminement (FTA)** :

Composante de gestion annuelle	Composante annuelle de comptage	Composante annuelle de soutirage	Composante mensuelle de dépassement de puissance souscrite	
Non optimisable	Non optimisable	Composante dépendante de la PS et de la FTA	En cas d'appel à puissance supérieur à la PS pour les C4/C3/C2	= TURPE

Suivant le segment des sites, les objectifs de l'étude d'optimisation du TURPE sont les suivants :
Pour les sites C2-C4 : trouver **le couple optimal (PS- FTA)** qui réduise la somme de :

- **La composante de soutirage du TURPE**
- **La composante de dépassements de puissance souscrite du TURPE**
  La CTA qui s'applique à la art fixe du TUR

Pour les sites C5 : réduire **la composante de soutirage** du TURPE dépendant de la PS et de la FTA. Selon le compteur installé, l'optimisation est plus ou moins fine :

- **Compteurs Linky télé opérables de niveau 2 :** optimisation de la **puissance souscrite** et de la **FTA**
- **Compteurs classiques :** optimisation de la **FTA** uniquement. Ces compteurs ne transmettent pas d'information sur les puissances atteintes, rendant impossible une optimisation de la puissance.

Afin d'assurer un bénéfice net, l'étude d'optimisation prend en compte :

- **Les coûts associés aux modifications de la puissance souscrite et de la FTA**, tels que les frais d'interventions d'ENEDIS qui vous sont refacturés à l'euro l'euro
- **La fiscalité s'appliquant spécifiquement sur le TURPE :** la **CTA**, ainsi que la **TVA** (pour les sites C5)

Les données utilisées dans le cadre de l'étude d'optimisation sont celles du gestionnaire de réseau Enedis. Elles nous sont communiquées via des demandes M021 sur **SGE**, le portail d'échange d'Enedis. La provenance de ces données assure ainsi la fiabilité et la robustesse de l'étude d'optimisation.

Méthodologie de l'étude d'optimisation pour les sites C2-C4

L'étude d'optimisation consiste à identifier le couple optimal, puissance souscrite et FTA du TURPE, qui assure à vos membres une facturation minimale de l'acheminement TTC. L'étude d'optimisation se déroule en trois étapes concomitantes :

Etape 1 : étude de la puissance souscrite de chaque site dans le but de minimiser la composante de dépassement

A partir de l'analyse des puissances max atteintes et du coût des dépassements de puissance souscrite, **l'étude d'optimisation évalue s'il serait économiquement pertinent d'augmenter ou de réduire la puissance souscrite d'un site sur certains postes horo-saisonniers**. Ainsi, suivant les postes horo-saisonniers, il pourrait être conseillé :

- **Soit de conserver une puissance souscrite occasionnant des dépassements** de manière à ne pas augmenter la part fixe de la composante de soutirage (en augmentant la puissance souscrite) ;
- **Soit d'augmenter la puissance souscrite** afin d'éviter des dépassements de puissance, quitte à augmenter la part fixe de la composante de soutirage ;
- **Soit d'abaisser la puissance souscrite** au niveau de la puissance maximale atteinte

Etape 2 : étude de la formule tarifaire d'acheminement dans l'optique de minimiser la composante de soutirage

D'après le TURPE 6 en vigueur, les sites C2-C4 peuvent avoir les FTA suivantes : **Courte Utilisation ou Longue Utilisation**. Une étude sur la base des index mensuels est alors menée pour savoir **quelle sera la FTA la moins coûteuse**.
L'étude compare alors les coûts de la composante de soutirage suivant chaque FTA, ainsi que les coûts de la CTA qui s'applique à la part fixe du TURPE. Ainsi, la rentabilité d'un changement de FTA de CU à LU peut être remise en cause, sachant que la part fixe en LU est plus importante qu'en CU.

Etape 3 : identification du couple optimal puissance souscrite / FTA

La dernière étape consiste à **croiser les études d'optimisation de puissance souscrite et de FTA** dans l'optique **d'identifier le couple (PS-FTA) minimisant le coût total du TURPE et de la CTA**.
Concrètement, l'étude compare les coûts totaux du TURPE suivant chaque FTA avec ou sans ajustement de la puissance souscrite. L'analyse évalue, enfin, **le potentiel de gain net réalisable en déduisant les frais d'interventions d'ENEDIS** en cas de modification de PS et/ou de FTA, et en prenant en compte **l'impact de la CTA**. De plus, l'analyse s'attache à prendre en compte **les réalités concrètes de mise en œuvre des optimisations en considérant :**

- **La date de la dernière modification de FTA** qui doit **être supérieure ou égale à un an**
- **Les contraintes techniques lors d'une modification de puissance souscrite** telles que les réglages et changement de transformateur de courant (TC)

Dans certains cas, le compteur peut être surdimensionné par rapport à l'usage réel du site. Les courbes de charges du compteur remontent des puissances atteintes inférieurs à 36 KVa. Dans ce cas spécifique et afin d'éviter d'engager une procédure de changement de compteur, une règle de gestion a été intégrée dans l'outil afin de « verrouiller » la puissance à 37 KVa sur le poste HCE (heure pleine été) et ainsi éviter le changement de segment. Il appartiendra ensuite au membre concerné, en fonction de l'utilisation du site en question de déterminer la pertinence ou non d'un changement de segment. Ce type d'opération se réalise sur devis Enedis.

Méthodologie de l'étude d'optimisation pour les sites C5

L'optimisation tarifaire sur les sites C5 consiste à minimiser la composante de soutirage du TURPE qui dépend de la puissance souscrite et de la Formule Tarifaire d'Acheminement (FTA).

Point d'attention :

- Les compteurs non Linky ainsi que les compteurs Linky de niveau 0 ou 1 (non-communiquants) ne disposant pas d'une finesse de données suffisante pour être analysée sont automatiquement exclus de l'opération.

- Comme indiqué plus haut, pour les compteurs triphasés, seule la FTA pourra être optimisée

Etape 1 : optimisation de la PS à partir des puissances max atteintes de l'année N-1

- **Pour les sites C5 équipés de compteur LINKY télé-opérable de niveau 2 depuis plus d'un an chez TotalEnergies** : l'étude consiste à **comparer la puissance souscrite à la puissance atteinte maximale** incluant une marge de précaution. En effet, **il convient de conserver une marge de sécurité dans le cas où un site serait proche d'une puissance entière**, afin **de ne pas risquer une coupure** si la consommation augmente légèrement ponctuellement. Les données Pmax journalières sont récupérées auprès d'Enedis sur une période portant « sur une période rétroactive de 36 mois au maximum à compter de la date de la demande ou pour la période écoulée depuis le début du marché du client si celle-ci est d'une durée inférieure. »[2].
- **Pour les sites Linky tarifés en éclairage public** : la seule optimisation du TURPE possible est celle **de la puissance souscrite pour les sites équipés de compteurs LINKY de niveau 2.**
- **Pour les sites C5 non équipés de compteur LINKY V2** : les compteurs classiques ne nous permettent pas de disposer de données sur les puissances atteintes. **Il n'est donc pas possible de mener une optimisation de la puissance souscrite pour ces sites C5.**

Toutefois, pour les sites d'éclairage public avec un compteur classique, il pourra être **utilisé des seuils de durée d'utilisation (ratio consommation/puissance)** afin de détecter **des sites d'éclairage public pour lesquels la puissance souscrite est surdimensionnée par rapport à son usage**.
En revanche, ne connaissant pas la vie et les usages des sites « bâtiments », **nous ne pouvons pas préconiser l'usage de ratio par typologie de site afin d'identifier des potentielles sources d'optimisation.** Il ne nous est pas possible de définir pertinemment ce qu'est un usage normal ou anormal d'un site « bâtiment » par rapport à des moyennes. **Ainsi, seule une analyse des données**

[2] Enedis-NOI-CF_16E.pdf : F385B

de consommation et de puissances atteintes quotidiennes qui sont propres à chaque site, permet d'identifier des sources d'optimisation réelles et fiables.

Etape 2 : optimisation de la Formule d'Acheminement Tarifaire à partir des données de consommation de l'année N-1

- **Pour les sites C5 non équipés de compteur LINKY :**

L'étude d'optimisation de la FTA est réalisée sur la base **de la consommation annuelle estimée par TotalEnergies** sur laquelle les sites C5 sont facturés. Il conviendra donc **de comparer le coût de la composante de soutirage selon les différentes FTA accessibles**. Les sites en tarif **BASE** ne disposant que d'un cadran, **il est possible de comparer uniquement les FTA : CU et LU**. A l'inverse, les sites en **double tarif** disposent de la répartition des données de consommation suivant les heures pleines et creuses, **il est alors possible de comparer le TURPE suivant les trois FTA possibles : CU, LU et MUDT.**

- **Pour les sites C5 équipés de compteur LINKY télé-opérables de niveau 2 :**

L'étude se réalise sous réserve **d'un historique d'un an de données récupérées auprès d'ENEDIS.** L'optimisation des sites bâtiments LINKY V2 repose principalement sur **les index mensuels de l'année N-1**. Ils peuvent être aisément répartis sur les périodes d'été et d'hiver. Pour les sites en double tarif, la répartition entre HP et HC est par nature disponible. A l'inverse pour les sites en cadran base, les courbes de charges seront utilisées grâce au nouvel outil, pour effectuer la répartition de la consommation sur les 4 cadrans temporels : HPH, HCH, HPE HCE (à défaut des hypothèses de répartition de consommation pourront être utilisées). **L'étude compare alors les 3 FTA disponibles avec les puissances optimisées de l'étape 2 pour les sites LINKY V2 : CU4, MU4 et LUSDT.**

Ainsi pour les compteurs Linky télé-opérables de niveau 2, l'optimisation aboutit à un couple optimal : PS et FTA

Afin de déterminer la FTA optimale, l'étude d'optimisation prend en compte :

- **Le coût de la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA)**, qui s'applique à la part fixe du tarif d'acheminement.
- **Le montant de la TVA** qui peut accroitre l'écart de coûts entre deux FTA potentielles du TURPE. La TVA s'applique, en effet, à **5,5% sur la CTA et la partie fixe** du TURPE, et à **20% sur la partie variable** du TURPE.

- 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 :

Dans le cadre de ses études d'optimisation, TotalEnergies n'utilise que des données provenant du GRD.

- Le candidat présentera les principes méthodologiques utilisés :

Voir partie précédente

5.2. Processus d'optimisation

5.2.1. Processus d'optimisation

TotalEnergies a développé un outil interne permettant l'édition rapide d'études d'optimisation.

Suite à une demande d'optimisation réalisée par le coordonnateur, les étapes de la procédure sont les suivantes :

Etape 1 : Obtention par TotalEnergies des données de vos sites auprès d'ENEDIS

<u>Etape 2 :</u> Edition de l'étude d'optimisation par le chargé de développement commercial

<u>Etape 3 :</u> Envoi de l'étude au coordonnateur et explication de la méthodologie utilisée.

Cette étape peut prendre la forme d'une réunion entre le chargé de développement commercial et le coordonnateur. Les objectifs de cet échange seront les suivants :

- Présentation générale des résultats de l'étude d'optimisation réalisée,
- Explication de la méthodologie utilisée,
- Validation de la communication destinée aux membres et de sa temporalité,
- Définition d'un seuil minimal de gain à partir duquel les optimisations seront envoyées aux membres

Etape 4 : Validation par le coordonnateur de la méthodologie utilisée.

Etape 5 : Envoi par TotalEnergies de propositions d'optimisation aux membres par mail sous forme d'un fichier Excel (selon le seuil défini en amont). Ce fichier sera accompagné d'un mail explicatif. Vous trouverez ci-dessous un exemple de mail de communication d'optimisations tarifaire aux membres :

Bonjour,
Dans le cadre de votre adhésion au marché de XXX pour les sites HTA et pour les sites BT d'une puissance supérieure à 36 kVA, une phase d'optimisation tarifaire de l'acheminement est prévue par TotalEnergies en collaboration avec XXX.

Cette optimisation consiste pour chacun de vos sites à trouver le couple « puissance souscrite / option tarifaire d'acheminement » le plus économique pour vous.

Nous attirons votre attention sur les points suivants :

- Seuls les sites optimisables et dont le gain de l'optimisation est supérieur à 500 € apparaissent sur cette étude d'optimisation.
- L'étude d'optimisation a été réalisée sur la base des données de consommation depuis un an fournies par Enedis sur la période allant du 01/11/2022 au 30/10/2023. Il s'agit donc d'une étude valable pour une utilisation similaire de vos équipements (pas de travaux prévus ou d'usages différents).
- L'économie est estimée pour la première année, déduction faite de l'intervention Enedis (refacturée à l'euro-l'euro).
- Si une intervention est nécessaire, Enedis prendra contact directement avec l'interlocuteur technique pour planifier un RDV (le numéro appelant est en numéro masqué).
- En cas de RDV manqué, nous reprogrammerons une intervention à J+15. Au bout de 2 courses vaines, nous ne donnerons pas suite à votre demande d'optimisation tarifaire pour le site impacté.
- Certaines optimisations nécessitent des changements de transformateur de courant. Lorsque cela est le cas, une mention spéciale est indiquée dans la colonne « Commentaire » du fichier envoyé. Un changement de transformateur de courant occasionne nécessairement une coupure de courant sur l'installation ainsi que des travaux qui peuvent être à la charge du membre selon les cas. Dans ce cas-là, Enedis reviendra vers vous avec un devis que vous aurez la liberté d'accepter ou non.

Le fichier joint rend compte des optimisations possibles sur vos sites. Nous vous invitons donc à prendre connaissance de ce fichier et à nous faire un retour par mail sous **1 mois**, sur votre volonté ou non de réaliser ces optimisations.

Sans retour de votre part, aucune modification ne sera apportée.

Le retour doit être effectué à l'adresse mail suivante :
support.technique@mail.totalenergies.fr

En vous remerciant par avance,

Bien cordialement,

Votre équipe de conseillers dédiés

Les membres disposent alors d'un délai de 30 jours pour retourner leur réponse au support technique. Le fichier d'optimisation qui leur sera envoyé contiendra un espace de réponse. Les membres pourront accepter l'optimisation proposée dans son intégralité ou partiellement. Passé ce délai, TotalEnergies enclenche une relance. En cas de non-retour de la part du membre à l'issue de la relance, aucune optimisation ne sera réalisée.

Vous trouverez en annexe de ce mémoire technique un exemple de fichier de proposition d'optimisation sous l'intitulé « Proposition d'optimisation »

Etape 6 : Transmission des demandes de modification au GRD par l'équipe Support Technique

Etape 7 : Modification de la facturation de chacun des sites optimisés par TotalEnergies, dès la réception des flux techniques d'ENEDIS.

Les montants afférents aux prestations annexes du GRD seront présentés aux membres afin qu'ils puissent juger de l'utilité d'une quelconque optimisation. **Ces prestations GRD seront refacturées à l'euro/l'euro.**

À la demande du coordonnateur, Dylan Dupré tiendra informé le coordonnateur de **l'avancement des mises en œuvre des optimisations validées** par l'ensemble des membres**.** Au terme du processus d'optimisation, Dylan Dupré reviendra vers le coordonnateur pour réaliser **un point sur la qualité des prestations faites par le GRD** et pour obtenir des remontées d'informations sur la qualité des prestations fournies par TotalEnergies.

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

  ……

- *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 :

Point d'attention :

Les études d'optimisation TotalEnergies excluent les typologies de PDL suivants :

- **Les PDL C5 triphasés.** Ne disposant pas d'outils fiables permettant de connaitre la répartition de puissance sur chaque phase d'un site triphasé, les sites triphasés sont exclus des études d'optimisation de puissance souscrite. Une étude d'optimisation de FTA est néanmoins possible pour ces sites.

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 :

……

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) :*

Une fois l'étude d'optimisation réalisée et validée par le coodonnateur, TotalEnergies communiquera :

- **Un mail de communication expliquant la démarche d'optimisation**,
- **Un fichier en pièce jointe listant les sites optimisables sur leur périmètre**, avec la situation technique actuelle, l'optimisation proposée, le gain €/an et les commentaires d'attention de TotalEnergies. Il y a un espace prévu pour le retour du membre.

Vous trouverez en annexe de ce mémoire technique un exemple d'étude d'optimisation envoyé au coordonnateur, sous l'intitulé : « Étude d'optimisation ».

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 :*

Deux types de relances seront mis en place auprès des membres qui n'auraient par répondu à nos propositions :

- Une **relance automatique par mail** au milieu de la campagne pour leur rappeler qu'une proposition d'optimisations leur a été adressée avec les coordonnées des conseillers dédiés s'ils souhaient davantage d'informations ou un renvoi du fichier.
- Une **relance téléphonique** pour les membres ayant les plus gros gains. Nous définirons avec le coordonnateur un seuil minimal pour l'ensemble optimisable d'un membre (par exemple plus de 1500 € de gains annuels pour X sites). Tous les membres dépassant ce montant est n'ayant pas répondu seront donc contacter par mail et 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…) :*

Comme indiqué plus haut, une réunion de présentation du processus d'optimisation sera organisée en amont de l'envoi des propositions aux membres. Cette réunion traitera les sujets suivants :

- Présentation générale des résultats de l'étude d'optimisation réalisée,
- Explication de la méthodologie utilisée,
- Validation de la communication destinée aux membres et de sa temporalité,
- Définition d'un seuil minimal de gain à partir duquel les optimisations seront envoyées aux membres

- *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…) :*

Une fois les propositions d'optimisations envoyées aux membres, un ou des points d'étapes pourront être organisées afin de tenir les membres pilotes ainsi que le coordonnateur de l'avancé des réponses des membres et de la mise en œuvre de ces dernières. La temporalité de ces points sera à définir par le coordonnateur.

A l'issue de la campagne d'optimisation, un bilan sera envoyé au coordonnateur.

- *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) :

Aucune optimisation en sera réalisée lors de la phase de bascule, ce, afin de ne pas perturber le changement de fournisseur.

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

TotalEnergies a développé un outil interne permettant de suivre au pas mensuel l'évolution de la clause de flexibilité.

Le rapport est paramétré selon la clause et les références définies dans les pièces du marché subséquent.

Il permet d'apprécier l'évolution de la flexibilité, dont voici un exemple ci-dessous :

Rapport Etat de la Flexibilité - [redacted] - 05/03/2024

Récapitulatif de votre contrat

Référence Contrat	[redacted]	C1 Initial	0	Type de tolérance	Volume CAR	Date de l'étude	05/03/2024
Segment client	Collectivités	C2 Initial	44	Appréciation du seuil	Tout le contrat	Date périmètre	04/03/2024
Référence client	10[redacted]	C4 Initial	547	Tolérance Haute	10%	Compteur actuel	6 763
Début contractuel	01/01/2022	C5 Initial	6 528	Tolérance Basse	10%	Volume CAR MWh	110 264
Fin contractuel	31/12/2024	TOTAL	7 119				

Evolution de votre flexibilité

COMPTEUR FLEX CONTRAT au 05/03/2024

Période du	Au	Variation positive de CAR (ajouts de sites MWhPCS)	Variation négative de CAR (résiliations MWhPCS)	STATUT FLEX	Addition de CAR encore possible (MWhPCS)	Soustraction de CAR encore possible (MWhPCS)	Flexibilité atteinte	Ajouts	Ajout & Résil	Résiliations	
01/01/2022	31/12/2024	16249	16281	FLEX OK	11058	10994	-0,03%	699	83	1283	

Rapport de flexibilité édité

Le coordonnateur sera alerté dès que la clause de flexibilité sera entamée de manière significative par le chargé de développement commercial. Le suivi de la clause de flexibilité pourra faire l'objet d'un point trimestriel entre le coordonnateur et le chargé de développement commercial afin d'assurer un suivi optimal du périmètre.

Les Sites référencés dans le périmètre initial des Sites listés au BDPL pour un lot du Marché subséquent qui ne seraient pas activés à la date de rattachement mentionnée, seront comptabilisés dans le calcul de la flexibilité comme des Sites résiliés et donc comme des Sites détachés du périmètre initial des Sites listés au BPDL. Dans le cas d'un Site non activé, la consommation annuelle prévisionnelle de ce Site est prise en compte pour l'appréciation du Seuil de flexibilité dans la mesure où elle viendra diminuer la consommation totale du Marché subséquent (lot) considéré sur la période contractuelle et figurant au BPDL et au Bordereau de Prix Unitaire.

Conditions de retrait de PDL en-deçà du plancher de flexibilité proposé ou de retrait illégitime

(1) ***Modalités en cas de dépassement du Seuil bas de flexibilité***

Le volume initial correspond au volume défini entre les le Bénéficiaire et le titulaire à la date de notification du Marché subséquent (lot) conformément aux pièces suivantes : Bordereau de Prix Unitaire et BPDL adressée par le SYDER lors du marché subséquent à TotalEnergies.

L'ajout des Sites effectué dans la limite du Seuil se fait aux conditions tarifaires et contractuelles du Marché subséquent (lot). Le retrait des Sites effectué dans la limite du Seuil et dans le respect des conditions spécifiques au retrait de Sites ne donne lieu à aucun frais de résiliation.

Tout retrait de Sites effectués au-delà du Seuil donne lieu à l'application de frais de résiliation déterminés conformément au présent article

Pour être autorisés dans la limite du Seuil, les retraits de Sites doivent être justifiés par : déménagement, bâtiment ou logement non occupé, cessation d'activité, travaux de réfection, démolition, changement définitif d'énergie, cessation définitive d'activité ou une cession du Site à une entité tierce qui n'est pas liée au Bénéficiaire.

Commenté [LMP1]: Attention le CCP prévoit déjà les motifs exceptionnels de détachement, il faudrait voir si nous sommes ok avec l'ensemble de ces motifs : un déménagement / une démolition / une vente ou cession d'un site à un tiers / une cessation définitive d'activité sur le site / un changement d'énergie (raccordement réseau de chaleur ou passage en PAC) / un changement de puissance ou de tension de raccordement générant un changement de segment Enedis et l'impossibilité pour le titulaire de facturer ce PDL.

Les retraits de Sites ne répondant pas aux conditions ci-avant définies donnent lieu à l'application de frais de résiliation déterminés à travers la formule ci-dessous, quand bien même ils sont effectués dans la limite du Seuil.

Cas 1 : Volume entièrement fixé sur la période contractuelle restante

MAX((Nb_jours_restant/365) * Volume * ((Prix_Moyen_Contrat_AL * 1,2) - (0,8 * PrixMoyenAnnéeRésilié)) ;0)

- Volume : Somme des fixations réalisées auprès du Desk Achat
- PrixMoyenContratAL : Moyenne Pondéré des prix applicables au Marché subséquent par année calendaire par les volumes fixés auprès du Desk Achat (extraction des données ENEDIS sur les 12 derniers mois – consommation réelle)
- PrixMoyenAnnée résilié : Moyenne pondérée (nombre de jour applicable pour chaque produit) des produits Baseload encore disponible (Week / Month / Quarter / Season / CAL) au prix du French Financial Power Settlement Price du produit EEX applicable le jour de la demande de résiliation.
- Majoration prix Marché subséquent (20% Elec) pour considérer le risque écart et profil du client
- Minoration prix revente (20% Elec) pour gérer le risque du profil du client et la différence entre le prix Base et Peak (et OffPeak)

Cas 2 : Volumes partiellement fixé et non fixé sur la période contractuelle restante

Les frais de résiliations correspondent à la somme des résultats détaillés dans les articles 2.1,et 2.2

2.1. Frais de résiliation sur les volumes couverts

Application de la formule définie dans le cas 1 sur les volumes couverts :

MAX((Nb_jours_restant/365) * Volume * ((Prix_Moyen_Contrat_AL * 1,2) - (0,8 * PrixMoyenAnnéeRésilié)) ;0)

- Volume : Somme des fixations réalisées auprès du Desk Achat
- PrixMoyenContratAL : Moyenne Pondéré des prix applicables au Marché subséquent par année calendaire par les volumes fixés auprès du Desk Achat (extraction des données ENEDIS sur les 12 derniers mois – consommation réelle)
- PrixMoyenAnnée résilié : Moyenne pondérée (nombre de jour applicable pour chaque produit) des produits Baseload encore disponible (Week / Month / Quarter / Season / CAL) au prix du French Financial Power Settlement Price du produit EEX applicable le jour de la demande de résiliation.
- Majoration prix Marché subséquent (20% Elec) pour considérer le risque écart et profil du client
- Minoration prix revente (20% Elec) pour gérer le risque du profil du client et la différence entre le prix Base et Peak (et OffPeak)

2.2. Frais de résiliation sur les volumes partiellement couverts et non couverts

$$Pénalités \quad (€) = [$$

$$MAX\left(NbHeures \quad x\, VolumeA" \; x \left(PBL" \; - \left(\text{Settlement}_{\text{Price}_{\text{Base}_{\text{Calendar}}}} - 30\%\; x\; \text{Settlement}_{\text{Price}_{\text{Base}_{\text{Calendar}}}}\right)\right); 0\right)$$

$$+MAX(NbHeures \quad x\, VolumeB" \; x \left(PPL" \; - \left(\text{Settlement}_{\text{Price}_{\text{Peak}_{\text{Calendar}}}} - 30\%\; x\; \text{Settlement}_{\text{Price}_{\text{Peak}_{\text{Calendar}}}}\right)\right); 0)$$

$$+\text{MAX}\left(NbHeures\; x\; VolumeArenh\; x \left(\left(\text{Settlement}_{\text{Price}_{\text{Base}_{\text{Calendar}}}} + 30\%\; x\; \text{Settlement}_{\text{Price}_{\text{Base}_{\text{Calendar}}}}\right) - P_{OptionArenh}\right); 0\right)$$

$$] \; x\; Ratio_Volume$$

$$+ 0{,}3\; x \sum_{cadran,site} volume_{cadran,site}\; x\; C_{cadran,site}$$

Où :

VolumeA" : Volume Calendar Baseload déjà fixé par le client à la date de résiliation3 pour l'année considérée (MW)

VolumeB" : volume Calendar Peakload déjà fixé par le client à la date de résiliation4 pour l'année considérée (MW)

VolumeARENH" : Volume Calendar ARENH qui a fait l'objet de l'exercice de l'option Arenh du client pour l'année considérée (MW)

NbHeures : Nombre d'heures correspond au nombre d'heures du produit concerné sur la Période de Livraison considérée

PBL' est le prix moyen pondéré des volumes du produit BaseLoad Calendar A" résultant des Prises de Position du Client (variante 1 et 2) et/ou de TotalEnergies (article « Détermination des volumes n'ayant pas fait l'objet de Prises de Position ») à la date de sortie du client (€/MWh)

PPL' est le prix moyen pondéré des volumes du produit PeakLoad Calendar B" résultant des Prises de Position du Client (variante 1 et 2) et/ou de TotalEnergies (article « Détermination du prix des volumes n'ayant pas fait l'objet de Prises de Positions ») à la date de sortie du client (€/MWh)

$P_{OptionArenh}$: prix de l'exercice de l'option Arenh pour l'année considérée (€/MWh)

Ratio_Volume correspond au ratio entre le volume annuel du/des site(s) faisant l'objet de l'exercice de cette présente clause et le volume annuel total du marché = Volume annuel du/des site(s) en MWh / Volume total du marché

Settlement_Price_Base_Calendar = Prix settlement EEX du dernier jour de cotation à la date de l'exercice de cette clause permettant de valoriser les quantités préalablement fixées par le client au titre de la composantes PBL ;

Settlement_Price_Peak_Calendar = Prix settlement EEX du dernier jour de cotation à la date de l'exercice de cette clause permettant de valoriser les quantités préalablement fixées par le client au titre de la composantes PBL.

$\text{volume}_{\text{cadran,site}}$: Volume annuel par poste horosaisonnier de chaque site faisant l'objet de l'exercice de cette présente clause selon indication dans les pièces du marché subséquent

$\text{C}_{\text{cadran,site}}$: coefficient applicable à chaque site faisant l'objet de l'exercice de cette présente clause, spécifié à l'article 2.3.3.1 du CCP

[3] Les Valeurs A'' et B'' seront transmises dans un document récapitulatif nommé « Deal Report » au plus tard à M+1 du début de l'année de livraison.

[4] Les Valeurs A'' et B'' seront transmises dans un document récapitulatif nommé « Deal Report » au plus tard à M+1 du début de l'année de livraison.

*Le Seuil s'applique à l'échelle du Marché subséquent (lot) et non de chaque Bénéficiaire. Par conséquent dès lors que le Seuil est dépassé à l'échelle duMarché subséquent (lot), plus aucun Bénéficiaire ne peut procéder à un ajout ou retrait de Sites, et ce quand bien même le Bénéficiaire sollicitant l'ajout ou le retrait de Sites n'aurait procédé à aucun ajout ou retrait de Sites au cours de l'année calendaire durant laquelle le Seuil est atteint.

Ainsi, pour chaque jour J, un retrait ou ajout de Site est autorisé à la condition qu'à la date de la demande de l'ajout ou du retrait, la valeur absolue de la différence entre :

- La somme de toutes les consommations prévisionnelles annuelles des Sites ajoutés par le Bénéficiaire depuis la conclusion du Marché subséquent, et
- La somme de toutes les consommations prévisionnelles annuelles des Sites retirés par le Bénéficiaire sur le segment considéré depuis la conclusion du Marché subséquent (déduction faite des Sites qui auraient été retirés sans respecter les conditions spécifiques aux retraits de Sites rappelés ci-après) demeure inférieure à 10% (arrondi à l'unité inférieure) du volume prévisionnel de consommation par segment des Sites intégrés dans le Périmètre initial du Marché subséquent (lot).

A titre d'exemple, si le Volume prévisionnel du segment C5 convenu à la date de conclusion du Marché subséquent (lot)correspond à 10 000 MWh, le Client peut, sur la durée du Marché subséquent, ajouter ou retirer les Sites tant que la différence des consommations prévisionnelles annuelles des Sites ajoutés et des Sites retirés ne dépasse pas, en valeur absolue, 1 000 MWh.

Par conséquent, à la date de la demande de l'ajout, le volume prévisionnel des sites dans le périmètre des Sites listés au BPDL demeure inférieur à 11 000 MWh et à la date de la demande du retrait, le volume prévisionnelle annuel des sites dans le périmètre des Sites listés au BPDL demeure supérieur à 9 000 MWh.

(2) ***Frais de résiliation mise en œuvre en cas de sortie illégitime***

Les règles d'appréciation du Seuil restent identiques au point n°1.

(3) Modalités en cas de dépassement de flexibilité suite à un rattachement de PDL non mentionné dans le BPDL

Les règles d'appréciation du Seuil restent identiques au point n°1 à la différence que Tout ajout de Sites effectués au-delà du Seuil donne lieu à l'application, par TotalEnergies de nouvelles conditions tarifaires, applicables après notification préalable de TotalEnergies. Ces conditions tarifaires s'appliquent à compter de la date d'ajout. En cas de refus des conditions tarifaires notifiées par TotalEnergies, le Site n'est pas ajouté au Marché subséquent (lot).

Conditions d'ajout de PDL au-delà du plafond de flexibilité

Dès lors que la borne supérieure de flexibilité sera atteinte, il ne sera plus possible d'ajouter des sites dans les conditions de prix du marché subséquent. TotalEnergies et l'USEDA se rencontreront alors afin d'évaluer la situation ainsi que les possibilités afin de pallier la situation.

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

A la demande du coordonnateur, le chargé de développement commercial pourra éditer un bilan de flexibilité détaillé au coordonnateur identifiant les mouvements de périmètre ainsi que leur impact sur la flexibilité.

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 :*

L'espace client TotalEnergies permet de réaliser tous types de demandes techniques (ajout/retrait de site, changement de puissance …) **directement en ligne et en totale autonomie (Onglet « Demandes techniques »).**



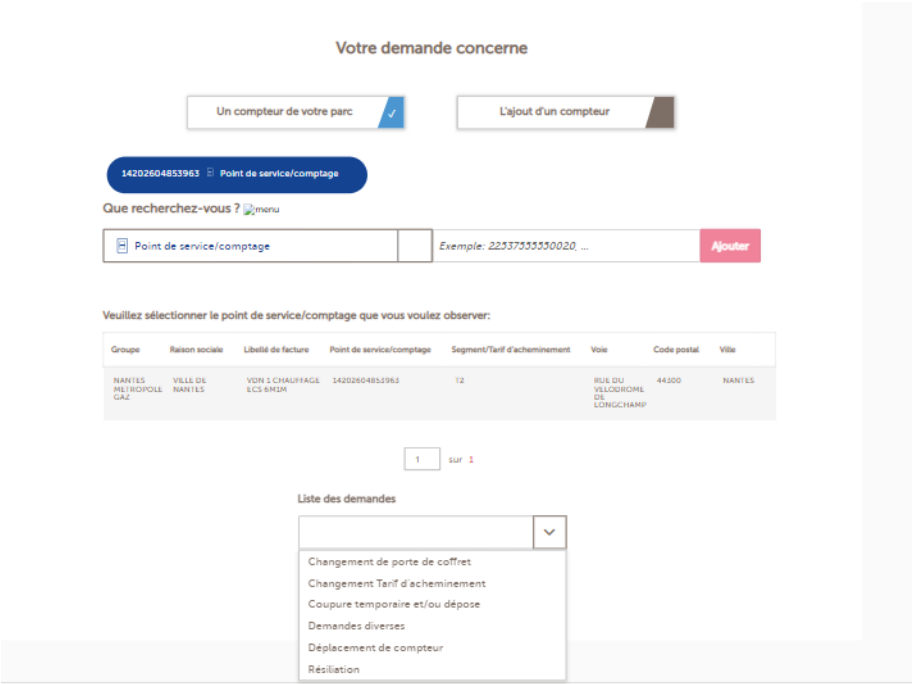
Interface de l'espace client permettant de saisir une demande technique (Onglet « Demandes techniques »)

Comme illustré ci-dessus, les demandes techniques sont divisées en 2 catégories :

- **Les demandes techniques sur un PDL déjà en parc**
- **Les demandes d'ajout de site**

Demande sur un site en parc

Après avoir cliqué sur le bouton « Un compteur de votre parc » comme illustré ci-dessus, vous pourrez choisir "le type de demande souhaitée dans le menu déroulant :



Interface de l'espace client permettant de choisir une demande technique sur un PDL existant (Onglet « Demandes techniques »)

Les demandes qu'il est possible de réaliser sont les suivantes:

- **Changement de porte de coffret**
- **Changement de Puissance souscrite / FTA**
- **Coupure temporaire**
- **Résiliation**
- **Branchement provisoire**
- **Demandes diverses**

En fonction de la demande souhaités, vous serez redirigé vers un formulaire qui vous guidera pas à pas. En fonction de la demande, plusieurs informations pourront vous être demandées :

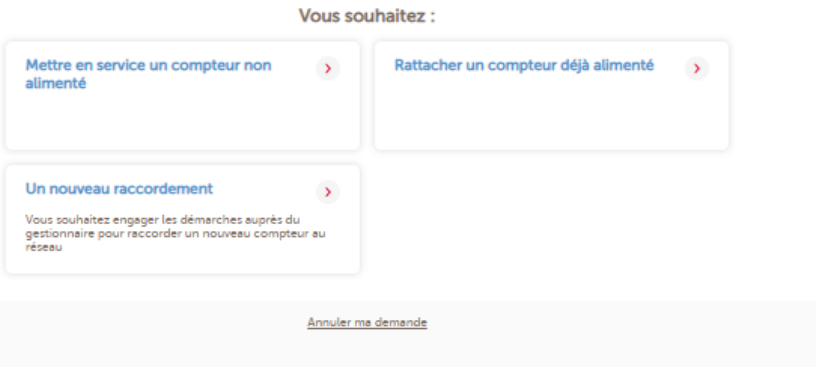
- **Le segment**
- **Le numéro de PDL**
- **La puissance souscrite et la FTA**
- **Un contact à joindre pour ENEDIS**

En cas de retrait de sites, les sites résiliés sont toujours visibles sur l'espace client pour des raisons de suivi et de conservation d'historique. Les sites résiliés sont toutefois indiqués comme tels sur l'espace client comme l'illustre la capture d'écran ci-dessous. Les délais de passage d'un site d'actif à résiliés

sont les mêmes que ceux indiqués plus haut et sont également tributaires des délais ENEDIS.

Ajout de site

Dans le cas d'ajout de site, après avoir cliqué sur le bouton « Ajout d'un compteur », vous pourrez choisir la demande souhaitée :



Interface de l'espace client permettant de choisir une demande technique sur un nouveau PDL (Onglet « Demandes techniques »)

Comme illustré ci-dessus. Les options d'ajout de sites sont les suivantes :

- **Mise en service d'un PDL non-alimenté**
- **Rattacher un PDL déjà alimenté (Demande de changement de fournisseur)**
- **Création d'un nouveau raccordement**

En fonction de la demande souhaités, vous serez redirigé vers un formulaire sur lequel plusieurs informations vous seront demandées :

- **Le segment**
- **Le numéro de PDL**
- **La puissance souscrite et la FTA**
- **Un contact à joindre pour ENEDIS**

Une fois la demande d'ajout/retrait demandée, le délai de transmission au GRD est de 48h maximum.

Le coordonnateur pourra assurer un suivi des demandes techniques réalisées sur l'ensemble du périmètre grâce à un tableau récapitulatif des demandes :



Interface de l'espace client permettant de suivre l'état d'avancement de vos demandes techniques (Onglet « Demandes techniques »)

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

Le coordonnateur aura, par le biais de son accès « coordonnateur » à l'espace client une vision sur toutes les demandes techniques réalisées sur l'intégralité du périmètre du marché.

Le coordonnateur aura également la possibilité de télécharger un fichier périmètre sur l'espace client. Ce fichier fera état des mouvements de périmètre (ajouts de sites / résiliations …) avec les dates associées.

- *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 :

……
……

7. La qualité de l'organisation du candidat pour l'accompagnement du coordonnateur sur les opérations de couverture par prise de position (10 points)

7.1. Organisation et moyen mis à disposition :

- *Le candidat précisera si le service de trading qu'il utilise (accès direct aux salles de marché, proposition de cotation, réalisation des transactions) est internalisé ou externalisé :*

Dans le cadre d'offres à Clic, TotalEnergies dispose d'une équipe interne dédiée aux opérations de période de couverture. Cette équipe, appelée « Equipe Desk Achat » est rattachée au service « Gestion de l'Energie » est, à date, composée de 4 personnes.

.....

- *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) :*

Comme indiqué plus bas, le coordonnateur disposera d'un accès direct, par mail ou téléphone à la salle de marché via l'équipe Desk achat.

.....

- *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 :*

Dans le cas d'un marché suffisamment liquide, TotalEnergies sera en mesure de proposer une cotation dans un délai d'une trentaine de minute au coordonnateur. Ce délai pourra varier en fonction de la charge de travail de l'équipe et de la liquidité observée sur le marché.

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

Dans le cadre d'offres à Clic, TotalEnergies dispose d'une équipe dédiée aux opérations de période de couverture :

Desk Achat TotalEnergies
E-mail : market.access@totalenergies.com
Tel : **01 88 88 32 24.**

Le Desk Achat TotalEnergies est composé, à date, de 3 personnes qui assurent une permanence les jours ouvrés de 9h à 18h

En charge de vos demandes de prise de position, cette équipe vous accompagne de la manière suivante :

- **Bilan des prises de position et avancement dans la couverture de vos volumes**
- **Expertise des mécanismes de marché**
- **Veille quotidienne des marchés de l'énergie**
- **Conseil dans la détermination de votre stratégie de fixation**

L'équipe Desk Achat TotalEnergies doublée par votre chargé de développement commercial vous accompagne en assurant une veille quotidienne sur les marchés de l'énergie. Au besoin et sur demande du coordonnateur, des points ponctuels peuvent être organisés afin de conseiller le coordonnateur dans sa stratégie de couverture.

- *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 :*

Des réunions et points de stratégie d'achat

Le coordonnateur pourra solliciter le Desk Achat et le chargé de développement commercial pour des réunions ou des points ponctuels de définition/assistance dans le cadre de la stratégie d'achat du coordonnateur. Ces réunions pourront être de 2 types :

- **Une réunion de présentation du Desk et définition de la stratégie d'achat en début de marché**, suite à la notification.
- **Des points ponctuels ou récurrents** (mensuels, trimestriels, semestriels …) afin de faire le point sur la stratégie d'achat du coordonnateur et l'aiguiller au mieux sur les prises de position à venir

Suivi d'intérêt

En cours de Marché, USEDA pourra spécifier à TotalEnergies un prix cible (prix plafond ou prix plancher). Le Client contacte TotalEnergies par mail à l'adresse **market.access@totalenergies.com** en mettant le chargé de développement commercial en copie **(**dylan.dupre@totalenergies.com**)**. Il précise :

- **Le produit concerné (Baseload ou Peakload)**,
- **L'année de livraison**
- **Les quantités à couvrir** en pourcentage du volume total du marché ;
- **Le prix cible** ;
- **La durée de validité du prix cible qui ne peut excéder plus d'une semaine**.

Dans le cas d'un prix plafond, TotalEnergies informera le Client si les prix de marché constatés sur le marché EEX dépassent le prix cible.

Dans le cas d'un prix plancher, TotalEnergies informera le Client si les prix de marché constatés sur le marché EEX sont en dessous du prix cible.

L'atteinte de ce prix cible ne donnera pas mandat à TotalEnergies pour exécuter une Prise de Position, qui devra dans tous les cas être validée par le Client.

Le Client ne peut pas cumuler les demandes de prix cible sur une même période et pour une même composante. Aucune demande de prix cible ne sera en conséquence acceptée par TotalEnergies si une précédente demande est encore en cours d'exécution à la date à laquelle le Client souhaite voir exécuter une nouvelle demande de prix cible pour une même composante.

A l'expiration de la durée de validité du prix cible, USEDA peut renouveler sa demande de prix cible ou formuler une nouvelle demande de prix cible.

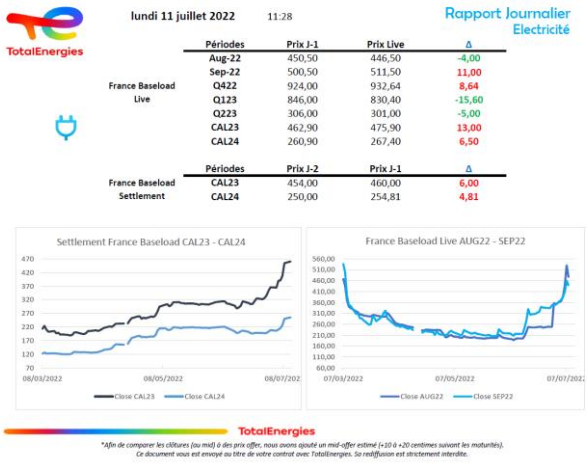
……
……

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

TotalEnergies met à la disposition du coordonnateur des communications quotidiennes et trimestrielles portant sur l'évolution du marché de l'énergie. Cette temporalité permet d'avoir une vision courte, moyen et long tme permettant de mieux anticiper les fluctuations du marché. Ces communications sont les suivantes :

Un Point Marché quotidien

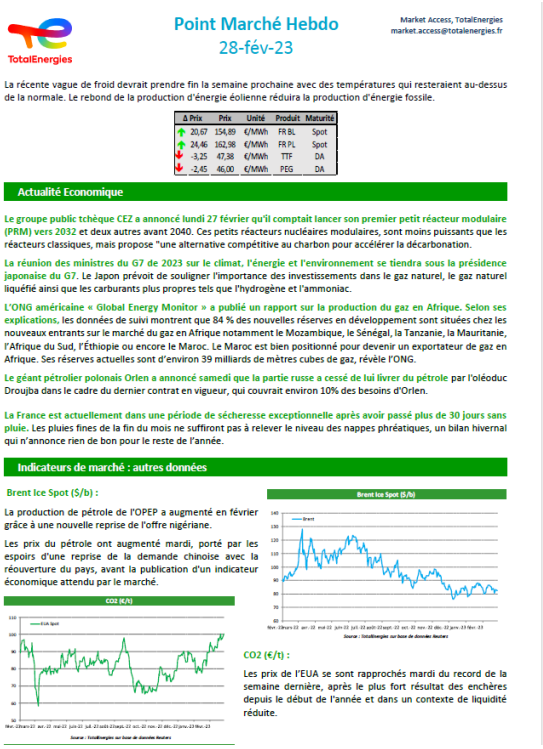
TotalEnergies envoie un point marchés quotidien spécialisé sur l'évolution des prix des marchés de l'énergie permettant au coordonnateur de bien suivre l'état des marchés. Ce point marché présente les tendances de prix sous forme de graphique et de tableau, ainsi que les commentaires associés. Ces rapports présentent les prix live des marchés en début de matinée afin de présenter au coordonnateur les tendances des marchés par rapport à la veille et ainsi l'aider à prendre position au moment le plus intéressant.



Exemple de point marché journalier

Un Point Marché hebdomadaire

TotalEnergies envoie un point marchés hebdomadaire spécialisé sur l'évolution des prix des marchés de l'énergie sur une semaine permettant au coordonnateur de bien suivre l'état des marchés. Ce point marché présente les tendances de prix sous forme de graphique et de tableau, ainsi que les commentaires associés.



TotalEnergies

Point Marché Hebdo
28-fév-23

Market Access, TotalEnergies
market.access@totalenergies.fr

La récente vague de froid devrait prendre fin la semaine prochaine avec des températures qui resteraient au-dessus de la normale. Le rebond de la production d'énergie éolienne réduira la production d'énergie fossile.

Δ Prix	Prix	Unité	Produit	Maturité
20,67	154,89	€/MWh	FR BL	Spot
24,46	162,98	€/MWh	FR PL	Spot
-3,25	47,38	€/MWh	TTF	DA
-2,45	46,00	€/MWh	PEG	DA

Actualité Economique

Le groupe public tchèque CEZ a annoncé lundi 27 février qu'il comptait lancer son premier petit réacteur modulaire (PRM) vers 2032 et deux autres avant 2040. Ces petits réacteurs nucléaires modulaires, sont moins puissants que les réacteurs classiques, mais propose "une alternative compétitive au charbon pour accélérer la décarbonation.

La réunion des ministres du G7 de 2023 sur le climat, l'énergie et l'environnement se tiendra sous la présidence japonaise du G7. Le Japon prévoit de souligner l'importance des investissements dans le gaz naturel, le gaz naturel liquéfié ainsi que les carburants plus propres tels que l'hydrogène et l'ammoniac.

L'ONG américaine « Global Energy Monitor » a publié un rapport sur la production du gaz en Afrique. Selon ses explications, les données de suivi montrent que 84 % des nouvelles réserves en développement sont situées chez les nouveaux entrants sur le marché du gaz en Afrique notamment le Mozambique, le Sénégal, la Tanzanie, la Mauritanie, l'Afrique du Sud, l'Éthiopie ou encore le Maroc. Le Maroc est bien positionné pour devenir un exportateur de gaz en Afrique. Ses réserves actuelles sont d'environ 39 milliards de mètres cubes de gaz, révèle l'ONG.

Le géant pétrolier polonais Orlen a annoncé samedi que la partie russe a cessé de lui livrer du pétrole par l'oléoduc Droujba dans le cadre du dernier contrat en vigueur, qui couvrait environ 10% des besoins d'Orlen.

La France est actuellement dans une période de sécheresse exceptionnelle après avoir passé plus de 30 jours sans pluie. Les pluies fines de la fin du mois ne suffiront pas à relever le niveau des nappes phréatiques, un bilan hivernal qui n'annonce rien de bon pour le reste de l'année.

Indicateurs de marché : autres données

Brent Ice Spot ($/b) :

La production de pétrole de l'OPEP a augmenté en février grâce à une nouvelle reprise de l'offre nigériane.

Les prix du pétrole ont augmenté mardi, porté par les espoirs d'une reprise de la demande chinoise avec la réouverture du pays, avant la publication d'un indicateur économique attendu par le marché.

Brent Ice Spot ($/b)

CO2 (€/t)

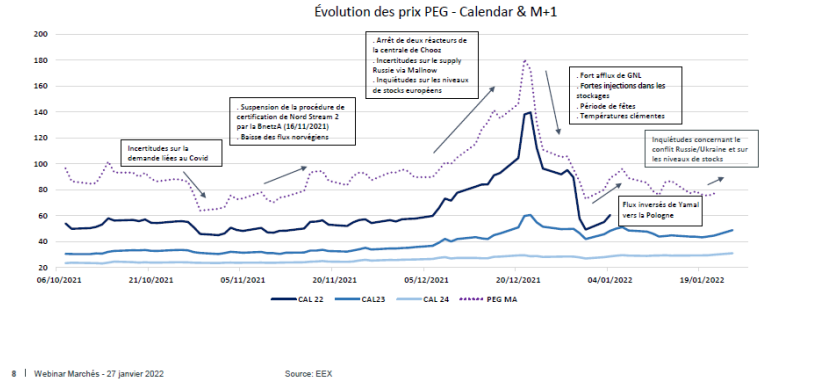
CO2 (€/t) :

Les prix de l'EUA se sont rapprochés mardi du record de la semaine dernière, après le plus fort résultat des enchères depuis le début de l'année et dans un contexte de liquidité réduite.

- ## Un webinar trimestriel

TotalEnergies organise un webinar (conférence en ligne) une fois par trimestre. Celui-ci est animé par des experts du secteur dont le but est **de faire un point sur la situation des marchés énergétiques mondiaux et européens** (gaz, électricité, pétrole …), **de vous informer sur les tendances et perspectives de ces marchés et de procurer des informations sur les évolutions des prix de l'énergie**.

Pour y participer, il faudra en informer votre chargé de développement commercial. Avant chaque webinar**, une invitation vous sera envoyée par email**. Il suffira de cliquer sur le lien indiqué dans l'email pour vous inscrire. Vous recevrez alors une confirmation dans laquelle vous trouverez le lien d'accès pour participer au webinar. A l'issue du webinar, le support de présentation vous sera envoyé par email.



Exemple de webinar

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'USEDA contacte TotalEnergies par email à l'adresse suivante : **market.access@totalenergies.com** en mettant le chargé de développement commercial en copie **(dylan.dupre@totalenergies.com) avant seize heures (16 h) (heure de Paris)**, au plus tard dix (10) jours ouvrés avant le début de la Période de Livraison à couvrir, en indiquant les éléments suivants :

- **Le type de prise de position (OTC)**
- **La quantité en % de la consommation annuelle concernée par la prise de position**
- **La/les composantes souhaitées (Baseload ou Peakload**
- **La Période de Livraison concernée par cette Prise de Position.**
- **L'heure à laquelle vous souhaitez recevoir le prix (au moins 30 mins après l'envoi du mail)**

L'offre de prix de TotalEnergies inclura une durée de validité assez courte, de l'ordre de 5 minutes. Une validité plus importante est possible, moyennant un premium de validité. Plus la validité de l'offre sera importante, plus le prix rendu sera dégradé.

Dans le cas ou le client n'est pas satisfait par le prix rendu, il aura la possibilité de demander une actualisation du prix, dans la limite des horaires indiqués ci-dessus.

Le prix applicable à cette Prise de Position sera égal au prix accepté par le Client.

Frais d'accès au marché pour une prise de position en OTC: Gratuit

Bonjour,

Vous trouverez ci-dessous notre demande d'OTC pour le PEG CAL 2026.

- **Type de fixation :** OTC
- **Produit souhaité :** PEG CAL
- **Pourcentage du volume concerné par la fixation :** 10%
- **Année de livraison :** 2026
- **Heure souhaitée :** 14h30

Bien Cordialement

Exemple de mail de demande de prise de position en OTC

Prix Cible

En cours de Marché, le Client pourra spécifier à TotalEnergies un prix cible (prix plafond ou prix plancher). Le Client contacte TotalEnergies par mail à l'adresse **market.access@totalenergies.com** en mettant le chargé de développement commercial en copie **(dylan.dupre@totalenergies.com)**. Il précise :

- **La composante (Baseload ou Peakload) concernée**,
- **Les quantités à couvrir en % de la consommation annuelle**;
- **Le prix cible** ;
- **La durée de validité du prix cible qui ne peut excéder plus de 5 jours ouvrés**.

Dans le cas d'un prix plafond, TotalEnergies informera le Client si les prix de marché constatés sur le marché EEX dépassent le prix cible.

Dans le cas d'un prix plancher, TotalEnergies informera le Client si les prix de marché constatés sur le marché EEX sont en dessous du prix cible.
L'atteinte de ce prix cible ne donnera pas mandat à TotalEnergies pour exécuter une Prise de Position, qui devra dans tous les cas être validée par le Client.

Le Client ne peut pas cumuler les demandes de prix cible sur une même période et pour une même composante. Aucune demande de prix cible ne sera en conséquence acceptée par TotalEnergies si une précédente demande est encore en cours d'exécution à la date à laquelle le Client souhaite voir exécuter une nouvelle demande de prix cible pour une même composante.

A l'expiration de la durée de validité du prix cible, USEDA peut renouveler sa demande de prix cible ou formuler une nouvelle demande de prix cible.

Prix Live

En cours de marché, USEDA peut demander à procéder à des prises de position, conformément à la variante 1, directement par téléphone.

Pour chaque demande de prise de position en Prix Live, les acheteurs habilités par le Client doivent contacter le Desk Achat de TotalEnergies sur la ligne Desk Achat n° **01 88 88 32 24.**

Le Desk Achat est joignable du lundi au vendredi (sauf jours fériés), de 10h à 16h (heure de Paris).

Afin de sécuriser les transactions effectuées en Prix Live, les échanges intervenant sur la ligne Desk Achat sont systématiquement enregistrés et conservés durant trois (3) ans.

Pour chaque demande relative à une transaction, la procédure est la suivante :

1. Le ou les acheteurs habilités contactent la ligne Desk Achat enregistrée et sont identifiés (nom, prénom, et qualité de l'interlocuteur)

2. Le ou les acheteurs habilités précisent le(s) quantité(s), la composante (P_{BL} ou P_{PL}) et la Période de Livraison concernée(s) par la Prise de Position qu'il(s) souhaite(nt) effectuer en Prix Live
3. Après échange sur la transaction que souhaite(nt) effectuer le ou les acheteur(s) et le prix pouvant lui être proposé par TotalEnergies, le Desk Achat récapitule à l'acheteur les informations suivantes :

    - Le numéro de Marché
    - Le produit et la composante que le Client souhaite couvrir au titre de la variante 1
    - Le début et la date de fin de livraison du produit que le Client souhaite couvrir (Période de livraison 2023 par exemple)
    - La quantité totale à acheter en % de la consommation annuelle
    - Le Prix proposé en euros par MWh

L'acheteur confirme chaque information au DESK ACHAT, et formalise son acceptation sur le prix proposé à l'oral. **Cette acceptation formalise l'accord ferme et définitif du Client, agissant pour son compte propre et celui des éventuels Filiales et Entités Bénéficiaires, sur les termes de la Transaction. Aucune annulation ou rétractation n'est possible postérieurement à l'acceptation par l'acheteur de la Transaction proposée lors de l'échange téléphonique et validée par celui-ci à l'oral.**

Chaque Transaction fait ensuite l'objet d'un courrier électronique « Récapitulatif de la Transaction ». Les date et heure de la Transaction sont celles de l'acceptation orale de la Transaction par l'acheteur qui figurent sur le récapitulatif de Transaction.

Les acheteurs habilités à prendre position pour le compte du Client au titre du Marché seront communiqués à TotalEnergies. **Il est du devoir du Client de notifier aux acheteurs habilités les modalités de ce service « Prix Live », en particulier en ce qui concerne l'enregistrement systématique des conversations et de s'assurer qu'ils y consentent.**

.....

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

    ☒ 5 minutes

    ☒ 10 minutes

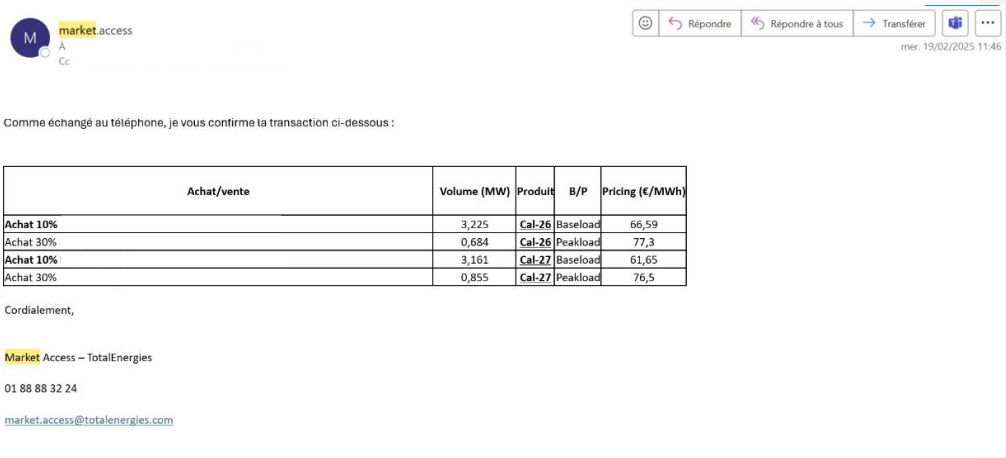
    ☒ 15 minutes

    ☒ 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) :*

Le délai standard de validité d'une prise de position OTC est de 5 minutes. Pour toutes durée supplémentaire, un premium de risque sera appliqué au prix rendu.

Un mail récapitulatif systématiquement envoyé au coordonnateur suite à la prise de position. Vous trouverez un exemple de mail ci-dessous :



market.access
À
Cc

Répondre | Répondre à tous | Transférer

mer. 19/02/2025 11:46

Comme échangé au téléphone, je vous confirme la transaction ci-dessous :

Achat/vente	Volume (MW)	Produit	B/P	Pricing (€/MWh)
Achat 10%	3,225	Cal-26	Baseload	66,59
Achat 30%	0,684	Cal-26	Peakload	77,3
Achat 10%	3,161	Cal-27	Baseload	61,65
Achat 30%	0,855	Cal-27	Peakload	76,5

Cordialement,

Market Access – TotalEnergies

01 88 88 32 24

market.access@totalenergies.com

Exemple de mail de confirmation de prise de position

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 :*

Dans l'hypothèse où le Client souhaite prendre des positions à partir de la référence de prix settlement des produits Calendar Baseload faisant l'objet d'une cotation sur EEX Power Derivatives, pour une Période i, le Client contacte alors TotalEnergies par email à l'adresse **market.access@totalenergies.com**, en mettant le chargé de développement commercial en copie (**dylan.dupre@totalenergies.com**) avant quinze heures (15h) (heure de Paris), au plus tard dix (10) jours ouvrés avant le début de la Période de Livraison à couvrir en indiquant les éléments suivants :

- **Le type de prise de position (settlement)**
- **La quantité en % de la consommation annuelle concernée par la prise de position**
- **La/les composantes souhaitées (Baseload ou Peakload)**
- **La Période de Livraison concernée par cette Prise de Position.**

Bonjour,

Vous trouverez ci-dessous notre demande de settlement pour le PEG CAL 2025.

- **Type de fixation :** Settlement
- **Produit souhaité :** PEG CAL
- **Pourcentage du volume concerné par la fixation : 10%**
- **Année de livraison :** 2025

Bien Cordialement

Exemple de mail de demande de prise de position en Settlement

TotalEnergies accusera réception de la demande du Client dans un délai de deux (2) heures par retour d'email. Le prix applicable à cette Prise de Position est composé :

- Du prix « French Financial Power Futures Settlement Price » du produit EEX choisi pour la période i, tel que publié le Jour Ouvré de la Notification sur le site de EEX (http://www.eex.com),

- Des frais d'accès au marché « Fees Settlement » qui seront déterminés dans le BPU du marché subséquent. A défaut, ils seront les suivants en fonction de la maturité de la prise de position :

Baseload	
Maturité	**Fee associé**
N+1*	1 % du prix Settlement observé sur EEX
N+2*	2 % du prix Settlement observé sur EEX
N+3*	3% du prix Settlement observé sur EEX

Peakload	
Maturité	**Fee associé**
N+1*	2 % du prix Settlement observé sur EEX
N+2*	3 % du prix Settlement observé sur EEX
N+3*	4% du prix Settlement observé sur EEX

* N correspond à l'année à laquelle le Marché Subséquent est attribué.

Les quantités maximales journalières pouvant faire l'objet de prises de position au settlement sont les suivantes :

- 10 MW BL et 3 MW PL pour CAL+1 ;
- 5 MW BL et 2 MW PL pour CAL+2 ;
- 2 MW BL et 1 MW PL pour CAL+3.

Afin de vous assurer une gestion souple de vos achats, TotalEnergies vous donne la possibilité de fixer, les produits BaseLoad Calendar et PeakLoad Calendar de manière indépendante, c'est-à-dire que vous pouvez fixer ces produits dans des proportions et sur des périodes différentes. Il est, par exemple, possible de fixer un volume de 4MW du produit BaseLoad sur une période donnée et un volume de 2MW du produit PeakLoad sur une même période voire sur une différente.

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.

……

CEE

Aux termes de la réglementation relative aux Certificats d'Economies d'Energie (ci-après « CEE ») introduite par la loi de programme n° 2005-781 du 13 juillet 2005 sur les orientations de la politique énergétique et complétée par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte n° 2015-992 du 17 août 2015, les fournisseurs autorisés d'électricité et de gaz naturel en France, ont le statut d' « Obligés » et à ce titre, participent de façon active et incitative à la réalisation d'économies d'énergies.

Les Parties reconnaissent que le Client est soumis au dispositif CEE selon la répartition des Entités listées en Annexe 1 à la date de signature du Contrat.
Il est expressément entendu entre les Parties que le Client ne supporte aucun surcoût lié aux CEE et CEE précaires pour les Entités non soumises au dispositif CEE.

Pour les Entités soumises au dispositif CEE sont ajoutées au Contrat, le coût des CEE et CEE précaires tel que supporté par TotalEnergies au titre du Contrat pour ces seuls sites sera refacturé de plein droit selon les règles suivantes :
Le coût en €/MWh appliqué aux consommations est égal à :

Coûts CEE = Cc x Pc + Cc x Cp x Pp

Où :
• Cc et Cp sont les coefficients en vigueur à la signature du contrat, respectivement pour l'obligation en CEE classique et l'obligation en CEE précaires, tels que définis par les articles R. 221-4 et suivants du code de l'énergie.
• Pc est le coût unitaire du CEE classique tel que supporté par TotalEnergies.
• Pp est le coût unitaire du CEE Précaire tel que supporté par TotalEnergies.

A la date de signature du Contrat les coefficients et prix applicables sont les suivants :

- A titre indicatif, à la date de rédaction de ce mémoire technique,
  - Cc = 0,478 et Cp = 0,620.
  - **Pc = Pp = seront définis au stade du marché subséquent**
  -

Dans le cas de la publication au journal officiel d'un arrêté induisant une évolution des coefficients Cc et Cp, cette évolution sera répercutée automatiquement sur la période d'application concernée selon la formule suivante :

Nouveaux Coûts CEE = Coûts CEE + (Cc' – Cc) * Pc' + [(Cc' * Cp') – (Cc * Cp)] * Pp'

Où
• Cc' est le nouveau coefficient publié pour l'obligation classique
• Cp' est le nouveau coefficient publié pour l'obligation précaire
• Pc' est le coût unitaire des CEE classiques qui s'applique pour l'achat ou la revente des CEE classiques en application de la publication du coefficient Cc
• Pp' est le coût unitaire des CEE précaires qui s'applique pour l'achat ou la revente des CEE précaires en application de la publication des coefficients Cc' et Cp'

Pour la valorisation des prix Pc' et Pp' :
- Dans le cas où la publication des coefficients Cc' et Cp' est intervenue à une date antérieure à la date de signature du Contrat : Pc' = Pc et Pp ' = Pp
- Dans le cas où la publication des coefficients Cc' et Cp' est intervenue à une date postérieure à la date de signature du Contrat : Pc' et Pp' seront valorisés à partir des indices spot publiés par Emmy pour les CEE classiques et précaires, moyennés sur les trois mois suivants la date publication des nouveaux coefficients Cc' et Cp', le mois de la date de publication n'étant pas pris en compte.

Régularisation de capacité

Pour les Sites C2, au sens de l'arrêté du 29/11/2016 définissant les règles du mécanisme de capacité, une facture de régularisation sera adressée au membre dans un délai de soixante (60) jours à l'issue de chaque AL ou à l'issue de l'échéance du marché si cette date est antérieure, afin de régulariser le prix du mécanisme de capacité sur la base du tirage effectif des jours de pointe par RTE sur AL.

Cette régularisation est calculée de la manière suivante :

(Obligation réelle de capacité x prix de capacité) - capacité facturée sur l'année (provision)

Où

Obligation réelle de capacité : désigne la consommation réelle du site relevée lors des jours PP1

Prix de Capacité : désigne le prix de la capacité pour l'année de livraison (AL), il est le même que le prix de capacité payé tout au long de l'année de livraison, à savoir, dans le cas présent, la moyenne arithmétique simple des prix fixés par les enchères réalisées sur les plates-formes d'échanges organisées entre la date de notification du marché et le 31 décembre AL-1.

Capacité facturée sur l'année : Somme payée sur l'année au titre du mécanisme de capacité

Le régularisation ex-post du mécanisme de capacité apparaîtra sur une ligne distincte et bien identifiée sur la facture.

Les jours PP1 sont signalés sur le site de RTE.