



## Guide utilisateur portail GRD GreenAlp pour les demandes des fournisseurs en gaz

### Table des matières :

GUIDE UTILISATEUR PORTAIL EFLUID.NET .....	4
■ PREAMBULE .....	4
• CONFIGURATION TECHNIQUE ET PREREQUIS .....	4
• RAPPELS SUR LES PROFILS ET LES PRESTATIONS .....	4
• DEFINITIONS ET PRINCIPES .....	5
• CONNEXION .....	6
■ CONSULTATION.....	8
• DOSSIER EDL.....	8
• ELEMENTS TECHNIQUES .....	8
ONGLET GENERALITES .....	8
ONGLET RELEVES .....	9
ONGLET CONSOMMATIONS MENSUELLES .....	9
BRANCHEMENT.....	9
• CONTRATS.....	9
ONGLET GENERALITES .....	10
ONGLET PARAMETRES .....	11
ONGLET INTERVENTIONS .....	11
ONGLET OCCUPANT .....	11
• AFFAIRES .....	11
■ PROCESSUS DE GESTION DE CONTRAT .....	13
• REMARQUE PRELIMINAIRE .....	13
• DEMANDES EXPRESS.....	13
• DEMANDES SANS PDS .....	13
• PROCESSUS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR .....	13
ONGLET OFFRE PRODUIT .....	14
ONGLET PDS ET SERVICE .....	15
ONGLET PARAMETRES .....	15
ONGLET RELEVÉ.....	15
AUTORELEVÉ.....	16
ESTIMATION INDEX DEMANDEE .....	16
RELEVÉ SPECIALE OU AUTRE INTERVENTION DEMANDEE.....	16

## Table des matières :

ONGLET INTERVENTION.....	17
ONGLET VALIDATION.....	18
•           PROCESSUS DE MISE EN SERVICE .....	19
•           PROCESSUS DE MODIFICATION DE CONTRAT.....	20
MODIFICATION DE SERVICE.....	21
PDS ET SERVICE .....	22
ONGLET PARAMETRES .....	22
ONGLET RELEVÉ.....	22
ONGLETS INTERVENTION ET VALIDATION .....	22
•           PROCESSUS DE CESSATION D'UN CONTRAT .....	23
ONGLET GENERALITES.....	24
ONGLET RELEVÉ, INTERVENTION ET VALIDATION .....	24
■           AUTRES PROCESSUS.....	25
•           CREATION AFFAIRE DE RECLAMATION .....	25
•           CREATION AFFAIRE DEMANDE DIVERSE .....	26
•           CREATION AFFAIRE ANNULATION .....	27
•           CREATION AFFAIRE INTERVENTION TECHNIQUE.....	29
ONGLET GENERALITES.....	30
ONGLET PROGRAMMATION.....	31
•           GESTION DES ACTIONS.....	31
A LA CREATION DE L'AFFAIRE DEPUIS EFLUID.NET .....	31
LORSQUE L'AFFAIRE EST AU STATUT EN COURS .....	32
•           ACCES A LA PLANIFICATION POUR LES SEGMENTS T1-T2.....	34

# GUIDE UTILISATEUR PORTAIL EFLUID.NET

## PREAMBULE

Le présent document constitue un guide de référence pour la manipulation du portail efluid.net du GRD GreenAlp. Les informations contenues dans ce guide utilisateur ne peuvent pas être assimilées à des règles contractuelles. Toutes les informations visibles sur les captures d'écran proviennent de contextes fictifs.

Seuls les Fournisseurs ayant signé un contrat CAD avec GreenAlp seront autorisés à accéder au portail.

Le portail est accessible à l'adresse : <https://portailfr.greenalp.fr/>.

Les login mots de passe ont été communiqués à votre administrateur.

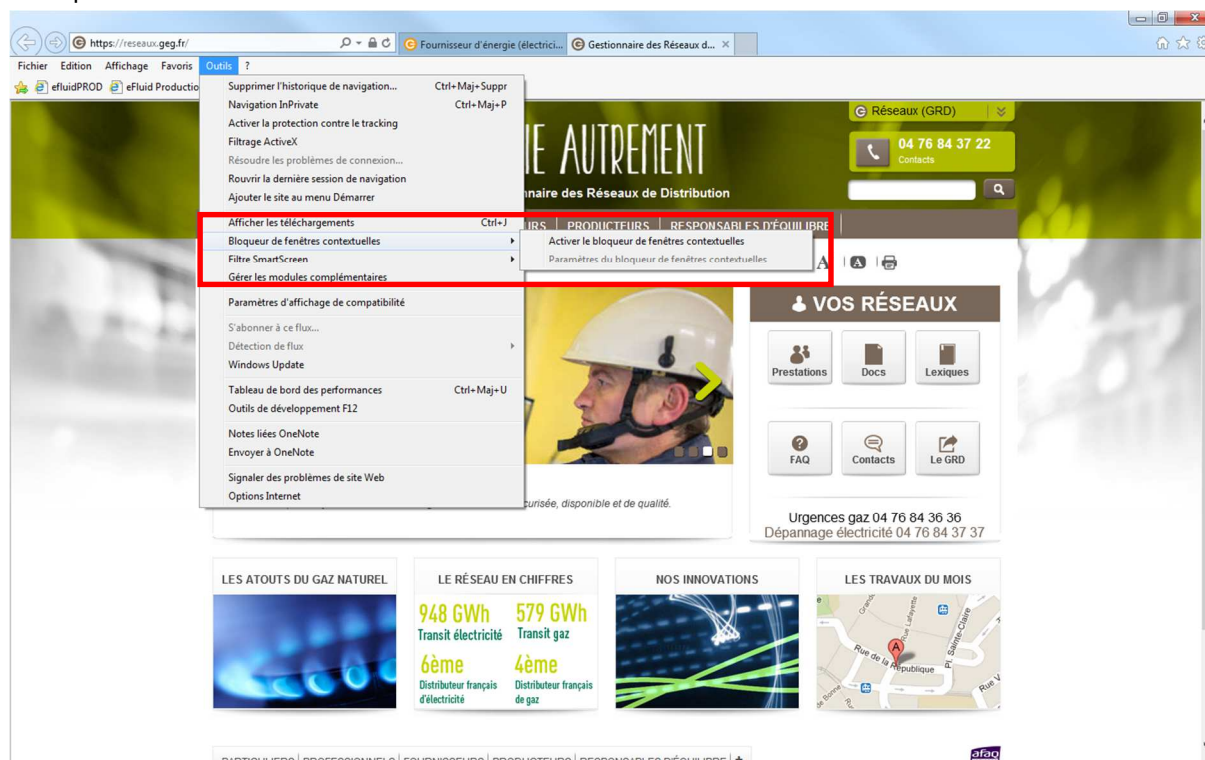
Pour toute demande d'accès ou difficulté d'utilisation l'administrateur peut s'adresser au GRD de GreenAlp par mail à l'adresse : [Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr](mailto:Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr).

Le point d'entrée pour la consultation d'informations dans le portail, ou pour la saisie de demandes est la référence du PDS (Point De Service).

## CONFIGURATION TECHNIQUE ET PREREQUIS

L'application portail Efluid.net nécessite d'utiliser le navigateur Internet Explorer et de ne pas bloquer les fenêtres contextuelles.

Pour cela, dans le menu Outils d'Internet Explorer vérifier que le bloqueur de fenêtres contextuelles n'est pas activé.



## RAPPELS SUR LES PROFILS ET LES PRESTATIONS

Pour mémoire, les profils types, utilisés depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007, sont définis avec les caractéristiques suivantes :

- P011 : PCE à relevé Semestriel avec une CAR < 6 000 kWh/an
- P012 : PCE à relevé Semestriel avec une CAR ≥ 6 000 kWh/an

- P013 : PCE à relevé Mensuel ou Journalier avec PH (part hiver) ≤ 39%
- P014 : PCE à relevé Mensuel ou Journalier avec 39% < PH ≤ 50%
- P015 : PCE à relevé Mensuel ou Journalier avec 50% < PH ≤ 58%
- P016 : PCE à relevé Mensuel ou Journalier avec 58% < PH ≤ 69%
- P017 : PCE à relevé Mensuel ou Journalier avec 69% < PH ≤ 75%
- P018 : PCE à relevé Mensuel ou Journalier avec 75% < PH ≤ 81%
- P019 : PCE à relevé Mensuel ou Journalier avec PH > 81%

Pour tout complément d'information sur les modalités de prise en compte et de réalisation des demandes nous vous invitons à consulter le catalogue de prestation du GRD sur notre site Internet : <https://greenalp.fr/363-toute-la-documentation.htm>

## DEFINITIONS ET PRINCIPES

Dans ce paragraphe sont décrits certains termes utilisés tout au long du document :

EDL : espace de livraison. Celui-ci porte l'adresse géographique du lieu de livraison de l'énergie.

PDS : point de service. Il porte le matériel servant à la facturation pour une activité donnée. Un EDL possède donc un ou plusieurs PDS.

La notion de niveau ICS (information commercialement sensible) consiste à définir, dans un contexte contractuel donné pour un fournisseur, quelles informations sont accessibles sur le PDS.

Ces niveaux ont été définis par la CRE et le portail GRD efluid.net s'appuie sur ces définitions pour filtrer les données présentées.

Les différents niveaux ICS sont :

Titulaire : le fournisseur est déjà titulaire d'un contrat d'acheminement sur ce PDS.

Contrat conclu : le fournisseur est titulaire d'un contrat de fourniture avec un client sur ce PDS et il est sur le point de créer un contrat d'acheminement dans le portail.

Mandat : le fournisseur a un mandat de son client l'autorisant à accéder à ses données techniques concernant le PDS, la relève et le branchement.

Aucun : le fournisseur n'a aucun contrat pour ce PDS.

La souscription d'un contrat par une Mise en Service ou un Changement de Fournisseur n'est possible qu'en mode « contrat conclu ».

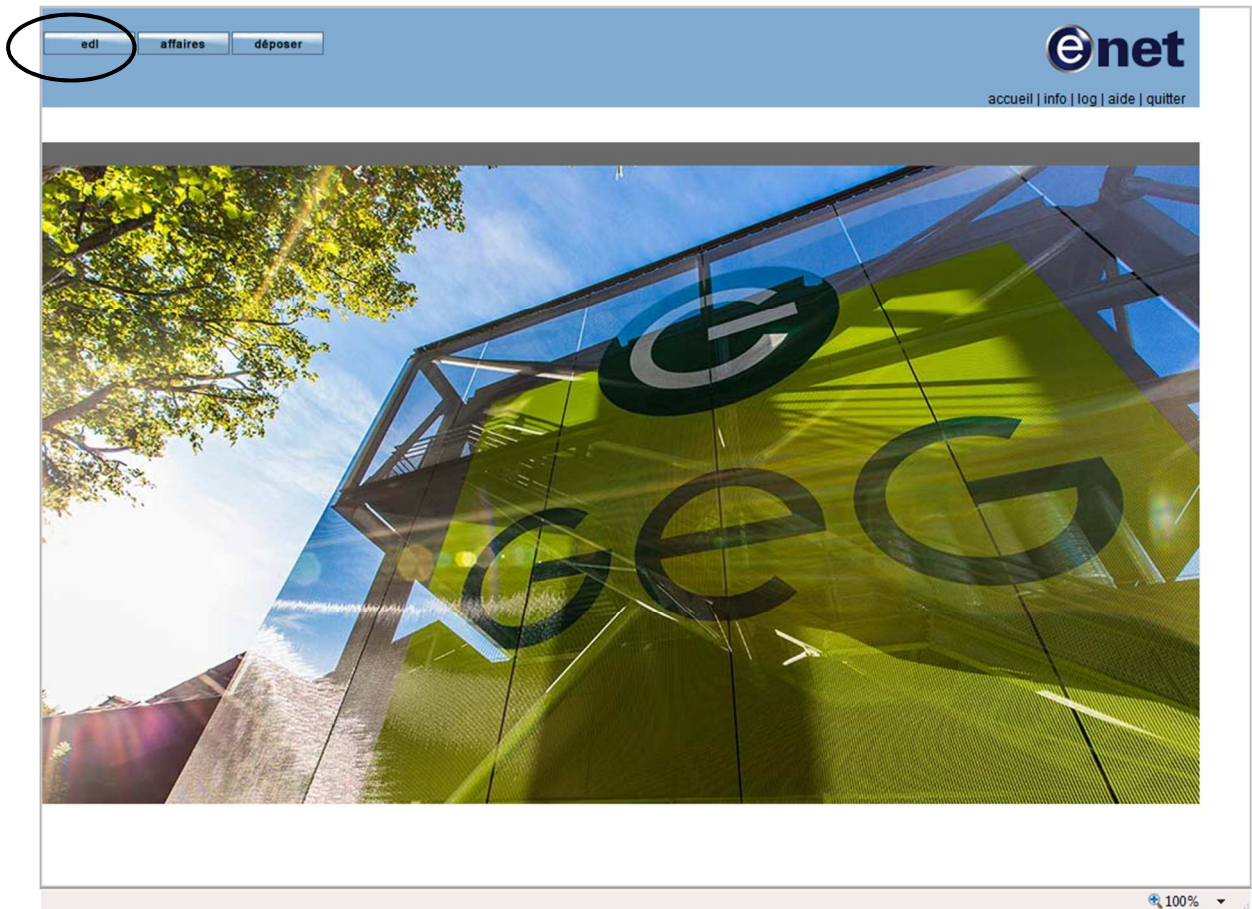
Les différentes opérations possibles sur le portail sont les suivantes ; en respect des règles définies par la CRE :

- Consulter le PDS et ses caractéristiques
- Consulter les informations concernant les matériels rattachés au PDS
- Consulter les informations concernant le branchement
- Souscrire un contrat (contrat conclu uniquement)
- Consulter un contrat (titulaire uniquement)
- Modifier un contrat (titulaire uniquement)
- Cesser un contrat (titulaire uniquement)
- Demander une intervention technique (titulaire uniquement)
- Effectuer des demandes diverses (titulaire uniquement)
- Lancer une procédure de réclamation (titulaire uniquement)
- Annuler une demande

efluid.net trace toutes les actions effectuées par l'opérateur depuis ce portail.

## • CONNEXION

À la connexion, le fournisseur cliquera sur le bouton « edl » de l'écran d'accueil :



La page suivante est ensuite affichée :

GRD	GRD GEG GAZ gaz	département		nom et prénom occupant précédent	
référence PDS		lieu-dit		référence compteur	
commune		entrée		titulaire d'un contrat	<input type="checkbox"/>
type de voie		niveau			
voie					
n° / complément					

Les champs suivants peuvent être renseignés :

- Liste de sélection du GRD : ici GRD GreenAlp gaz
- Référence du PDS
- Champs liés à l'adresse
- Champs liés à l'occupant précédent
- Référence du compteur
- La recherche est conditionnée aux critères suivants :
- L'utilisation du caractère \* n'est pas autorisée

Une des combinaisons de champs suivantes doit être saisie pour que la recherche fonctionne :

- Référence PDS complète sous la forme nnnn**GC1**

ou

- Adresse complète + référence compteur

ou

- Adresse complète + nom + prénom occupant précédent
- La case à cocher « titulaire d'un contrat » permet de rechercher tous les PDS pour lesquels le fournisseur connecté a été, est ou est en phase de devenir titulaire de contrats, pour une adresse donnée, sans les conditions de critères citées ci-dessus.

Lorsqu'un fournisseur souhaite accéder à un PDS pour lequel il n'est pas titulaire de contrats, la page de sélection du niveau de confidentialité s'affiche :

accueil | aide | quitter

RECHERCHE EDI

rechercher PDS

contrat unique conclu  mandat  aucun

référence contrat unique conclu avec le client: 12345A

date de signature du contrat ou du mandat: 01/01/2015

valider

! La saisie du numéro de contrat et de sa date de signature sont obligatoires et attestent que l'utilisateur du point de service ci-dessus vous a mandaté pour réaliser une transaction et (ou) obtenir des informations concernant son activité. La communication à des tiers d'informations visées par l'article 20 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée peut porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination. Elle engagerait votre responsabilité. Il vous appartient donc d'assurer la

annuler

Si le fournisseur sélectionne « contrat unique conclu » ou « mandat », il doit renseigner obligatoirement la date du contrat conclu ainsi que sa référence, ou uniquement la date de signature du mandat.

Une fois ces attributs renseignés, le fournisseur accède en consultation aux éléments présentés dans le chapitre suivant.

À noter : le "chemin de fer" en haut à gauche de l'écran indique à chaque instant la page consultée et le cheminement réalisé.

# CONSULTATION

## DOSSIER EDL

edl affaires déposer

enet  
accueil | info | log | aide | quitter

DOSSIER EDL

rechercher PDS > dossier EDL

GRD	GRD GEG GAZ gaz	statut	validé	créé le	08/12/2012
référence	[REDACTED]	état	définitif	date de modification	27/04/2017
type	individuel	utilisation		date d'abandon	
libellé	LES VIGNES				

localisation

adresse [REDACTED]  
complément [REDACTED]

éléments techniques | contrats et affaires

PDS

référence	activité	consommation/production	date de 1ère mise en service	état	coupé	niveau de tension
[REDACTED]	gaz	consommation	12/12/1912	en service	non	

branchement

référence	activité	mise en service	état	date d'état	puissance limite commerciale
4859	gaz		en service	01/01/1900	

retour

Le fournisseur pourra visualiser l'activité du PDS, sa date de 1<sup>ère</sup> mise en service, son état, s'il a été coupé (pour non-paiement) ou non et enfin son type de gaz.

## ELEMENTS TECHNIQUES

### ONGLET GENERALITES

edl affaires déposer

enet  
accueil | info | log | aide | quitter

CONSULTATION PDS GAZ

rechercher PDS > dossier EDL > PDS gaz

GRD	GRD GEG GAZ gaz	état	en service	créé le	08/12/2012
référence	[REDACTED]	sous-état	actif	date de modification	23/06/2017
nature PDS	consommation	coupé	<input type="checkbox"/>	date de 1ère mise en service	12/12/1912
		date d'état	04/04/2011	date d'abandon	

adresse LES VIGNES (7<sup>ème</sup> Murat) (Boulevard GRENOBLE) [REDACTED]  
complément 101

généralités | relèves | consommations mensuelles

date prochaine relève 26/06/2017

matériels rattachés au PDS

référence	catégorie	usage	date pose	date dépose
000338	compteur gaz	volume gaz	04/04/2011 08:00	
3007	enregistreur		07/04/2016 13:11	

informations techniques

type de gaz	gaz naturel	compteur accessible / emplacement	<input type="checkbox"/> chaufferie
niveau de pression	19 mbar	relève acc. / mode relève	
débit maximum	100 m3/h	rythme de relève GRD	mensuelle
niveau de consommation	forte	type de distribution	individuel
conso. annuelle de réf.	986 936 kWh	date diagnostic inst. intérieure	
profil	P016 client MM, JJ ou MJ 58% P	certificat conformité	CC2 - inst. domestique
		certificat présent	<input checked="" type="checkbox"/>

retour

## ONGLET RELEVES

edi affaires déposer

enet  
accueil | info | log | aide | quitter

### CONSULTATION PDS GAZ

rechercher PDS > dossier EDL > PDS gaz

GRD	GRD GEG GAZ gaz	état	en service	créé le	08/12/2012
référence	██████████	sous-état	actif	date de modification	23/06/2017
nature PDS	consommation	coupé	<input type="checkbox"/>	date de 1ère mise en service	12/12/1912
		date d'état	04/04/2011	date d'abandon	

adresse ██████████  
complément 101

généralités relèves consommations mensuelles

liste des configurations matériel

configurations matériel successives	date de début	date de fin	statut	sélection
CM Gaz Base saisonnalisée	04/04/2011 - 00:00			<input checked="" type="radio"/>

→ visualiser relèves

retour

Le fournisseur peut cliquer sur le lien « visualiser relèves » après avoir sélectionné la ligne correspondant à l'installation technique à analyser, pour voir apparaître cet écran avec la liste des relèves. Les relèves suivantes sont alors visibles :

- La dernière relève réelle quel que soit le fournisseur titulaire du contrat
- Les relèves correspondant à la période où le fournisseur connecté est titulaire du contrat

## ONGLET CONSOMMATIONS MENSUELLES

Les consommations mensuelles représentent le niveau moyen de consommation mois par mois, actualisé de manière glissante lors de l'ajout de relèves réelles dans le SI du GRD.

## BRANCHEMENT

edi affaires déposer

enet  
accueil | info | log | aide | quitter

### CONSULTATION BRANCHEMENT GAZ

rechercher PDS > dossier EDL > branchement gaz

GRD	GRD GEG GAZ gaz	date prévisionnelle de mise en service	
référence	4859	date de 1ère mise en service	
état	en service	date d'état	01/01/1900
consommation/production	consommation		
hors service sur coupure	<input type="checkbox"/>		

généralités

localisation

adresse ██████████  
complément

informations techniques

type de gaz	gaz naturel	emplacement point de courbure	
niveau de pression de distribution	21 mbar	type de branchement	inconnu
calibre canalisation		modèle de coffret	inconnu
débit maximum	0 m3/h	numéro réseau	

retour

## • CONTRATS

La gestion des contrats d'acheminement souscrit à une adresse, est accessible depuis l'onglet "contrats et affaires" du dossier de l'EDL consulté.



edl affaires déposer **enet**  
accueil | info | log | aide | quitter

**DOSSIER EDL**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD	GRD GEG GAZ gaz	statut	validé	créé le	08/12/2012
référence	[REDACTED]	état	définitif	date de modification	27/04/2017
type	individuel	utilisation		date d'abandon	
libellé	LES VIGNES				

**localisation**

adresse LES VIGNES / [REDACTED]  
complément 101

éléments techniques **contrats et affaires**

**liste des contrats**

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
440435	gaz	accès gaz +	t3	13/06/2016	actif

↳ mise en service

**liste des affaires**

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
506593	gaz	accès gaz +	intervention co	reprise - souscriptior	GG Mutation sans C	17/06/2016	terminé	[REDACTED]

[retour](#)

## ONGLET GENERALITES

edl affaires déposer **enet**  
accueil | info | log | aide | quitter

**CONSULTATION CONTRAT**

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD	GRD GEG GAZ gaz	créé le	03/06/2016
référence	[REDACTED]	statut	actif
offre produit	gaz GRD - Accès au réseau Gaz +	modifié le	20/06/2017
EDL	LES VIGNES / [REDACTED]	cessé le	
titulaire	[REDACTED]		

**généralités** paramètres interventions occupant courbe

payeur [REDACTED]  
adresse factures [REDACTED]

mode de paiement	prélèvement	responsable d'équilibre	[REDACTED]
délai de paiement	15 jours sans escompt	profil	P016 client MM,JJ ou MJ 58% P
type de terme	à échoir	segment acheminement	
rythme	R mensuel / F mensu	date d'entrée dans le périmètre	13/06/2016
RIB	[REDACTED]		
bordereau	Mémoire [REDACTED]		

[cesser contrat](#) [retour](#)

## ONGLET PARAMETRES

généralités paramètres interventions occupant courbe

service T3  
usage professionnel  
statut actif  
début 13/06/2016 fin

observations

historique des services souscrits

sélection	service	statut	début	fin
<input type="radio"/>	I3	actif	13/06/2016	

liste des services souscrits optionnels

service	statut	début	fin
location compteur gaz	actif	13/06/2016	

modifier service retour

## ONGLET INTERVENTIONS

Cet onglet présente la liste des interventions demandées dans le cadre de ce contrat.

généralités paramètres interventions occupant courbe

liste des interventions

référence	type	sous-type	activité	statut	responsable	date programmation
506593	intervention c	reprise - souscription	gaz	terminé	DEPAR CLIENTS COLONNES CONDUITES M	

retour

## ONGLET OCCUPANT

Cet onglet présente les informations sur l'occupant du PDS.

### . AFFAIRES

Une affaire est une interaction ponctuelle avec le GRD, correspondant à une demande à propos du contrat, d'une réclamation, d'une demande diverse, etc.

Il existe deux grandes familles d'affaire :

- les interventions avec action sur l'installation, où l'on a, à minima, une relève du compteur
- les affaires simples telles que les demandes diverses ou les réclamations

La gestion des affaires est accessible depuis l'onglet "contrats et affaires" du dossier de l'EDL consulté.

Pour chaque affaire, le détail des actions réalisées est affiché au travers des différents onglets consultables par le fournisseur :

- généralités
- programmation
- prestations
- compte-rendu
- relève
- actions

## CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD	GRD_GEG_GAZ_gaz	demandeur	[REDACTED]	statut	terminé
référence	[REDACTED]	EDL	[REDACTED]	date création	03/06/2016
type	intervention contrat	responsable	[REDACTED]	date modif.	17/06/2016
sous-type	reprise - souscription	secteur		date fin	17/06/2016
activité	gaz	libellé			

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

### informations techniques

état	en service	type de gaz	gaz naturel	configuration matérielle	CM Gaz Base saisonnalis
sous-état	actif	niveau de pression	19 mbar		
coupé	<input type="checkbox"/>	débit maximum	100 m3/h		
date d'état	04/04/2011	niveau de consommation	consommation forte		
emplacement compteur	chaufferie	conso. annuelle de réf.	986 936 kWh		
mode de relève		type de distribution	individuel		
		certificat conformité	CC2 - inst domestique		
		certificat présenté	<input checked="" type="checkbox"/>		

### informations service souscrit

offre produit	GRD - Accès au réseau Gaz +	statut	actif
service	T3	en date du	17/06/2016
date d'effet souhaitée	13/06/2016	provisoire	non

retour

## PROCESSUS DE GESTION DE CONTRAT

### REMARQUE PRELIMINAIRE

Dans tous les assistants de gestion de contrat, il est impératif de passer sur les onglets dans l'ordre de gauche à droite, et de saisir tous les champs obligatoires. Le fournisseur peut utiliser les chevrons rouges en bas à droite de chaque page de l'assistant pour qu'efluid.net lui détermine automatiquement la prochaine étape.

efluid.net se charge d'effectuer les contrôles en temps réel sur la cinématique du processus contrat en cours de saisie.

### DEMANDES EXPRESS

Toutes les demandes à faire en express doivent être accompagnées d'un mail à l'adresse : [Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr](mailto:Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr), en précisant le n° de l'affaire de référence et le PDS.

### DEMANDES SANS PDS

Les demandes sans PDS (chantier ou provisoire) sont à faire exclusivement par mail à l'adresse générique suivante : [Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr](mailto:Relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr)

### PROCESSUS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Important :

- **L'intervention de changement de fournisseur peut être demandée lorsque l'occupant du PDS ne change pas. Si l'occupant change, il faut faire une demande de Mise en Service.**
- **Dans le cas d'un changement de fournisseur avec modification de service souscrit et/ou de tarif le fournisseur devra effectuer 2 demandes distinctes : 1 demande de changement de FR puis, une fois cette demande soldée, 1 demande de modification de service.**

Pour pouvoir effectuer cette opération, le fournisseur devra,

- 1- Rechercher le PDS concerné dans l'écran de recherche EDL accessible depuis la page d'accueil par le bouton « edl » :
- 2- Remplir les informations sur son mandat / contrat :

accueil | aide | quitter

RECHERCHE EDL

rechercher PDS

contrat unique conclu  mandat  aucun

référence contrat unique conclu avec le client

date de signature du contrat ou du mandat

valider

! La saisie du numéro de contrat et de sa date de signature sont obligatoires et attestent que l'utilisateur du point de service ci-dessus vous a mandaté pour réaliser une transaction et (ou) obtenir des informations concernant son activité. La communication à des tiers d'informations visées par l'article 20 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée peut porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination. Elle engagerait votre responsabilité. Il vous appartient donc d'assurer la

annuler

Pour faire sa demande, le fournisseur doit :

- cocher « contrat unique conclu »
- renseigner la date et la référence de ce dernier
- cliquer sur valider

Une fois ces attributs obligatoires renseignés, le fournisseur visualise l'écran du dossier EDL correspondant à la référence saisie.

A partir de l'onglet « contrats et affaires », le fournisseur peut sélectionner le type de demande qu'il souhaite faire : ici un « changement de fournisseur » :

edi affaires déposer enet  
accueil | info | log | aide | quitter

**DOSSIER EDL**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD GRD GEG GAZ gaz statut validé créé le 08/12/2012  
référence [redacted] état définitif date de modification 03/06/2015  
type individuel utilisation [ ] date d'abandon [ ]  
libellé centre acc municipal

localisation  
adresse [redacted]  
complément [redacted]

éléments techniques contrats et affaires

liste des contrats

références	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
		→ changement de fournisseur			→ mise en service

liste des affaires +

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur

retour

En cliquant sur le lien de traitement souhaité, le fournisseur accède à la souscription de son contrat d'acheminement.

### ONGLET OFFRE PRODUIT

edi affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu enet  
accueil | info | log | aide | quitter

**CREATION CONTRAT GAZ**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD [redacted]  
EDL [redacted]  
titulaire [redacted]  
offre produit [redacted]


offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

choix de l'offre

sélection	libellé	entreprise	activité
<input type="radio"/>	GRD - Accès au réseau Gaz		gaz
<input type="radio"/>	GRD - Accès au réseau Gaz+		gaz

annuler

Cet onglet n'est accessible que pour des souscriptions de contrat d'activité gaz.


Il est ici demandé à l'opérateur de sélectionner l'offre produit correspondant à sa demande, puis en passant à l'étape suivante en cliquant sur le chevron  ou sur l'onglet « PDS et Service »

Pour mémoire :

- GRD –Accès au Réseau Gaz = segments T1 et T2
- GRD –Accès au Réseau Gaz+ = segments T3 et T4

## ONGLET PDS ET SERVICE


Le choix du service, l'utilisation de l'EDL, ainsi que l'occupant sont obligatoires. L'occupant est automatiquement initialisé. **Merci de compléter les coordonnées téléphoniques de l'occupant.** Ces données seront nécessaires pour contacter le client dans le cadre d'une intervention technique.

Une fois les informations saisies, le fournisseur passe à l'étape suivante en cliquant sur le chevron  ou sur l'onglet « paramètres »

## ONGLET PARAMETRES

Le fournisseur saisie les informations suivantes :

- Usage
- Responsable d'équilibre : correspond à « l'expéditeur distribution » : champ initialisé par le portail, à ne pas modifier
- **Observations : en cas de modification de la CAR et/ou de la part hiver le fournisseur indique les nouvelles valeurs dans le champ « observations ».**

Une fois les informations saisies, le fournisseur passe à l'étape suivante en cliquant sur le chevron  ou sur l'onglet « relève »

## ONGLET RELEVÉ

Pour les T1 et les T2, Efluid.net propose de saisir une autorelevé ou de demander une estimation.

**Nous rappelons aux fournisseurs que dans le cas de MES, une relève réelle doit être indiquée. Il ne faut donc pas demander d'estimation**

### AUTORELEVE

Le fournisseur saisit les index réels qu'il obtient auprès de son client.

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

date autorelevé 19/07/2017 estimation index demandée   
relevé spécial ou autre intervention demandée

compteur gaz 110003258

volume gaz

cadran	unité	nb chif.	coef lecture	relève préc.	relève courante	c.nég
index vol gaz brut TH	m3	6	1	66382	67000	<input type="checkbox"/>

annuler << >>

Le fournisseur doit renseigner la date de l'autorelevé ainsi que l'index courant de cette dernière. L'onglet intervention ne sera alors pas affiché par appel de l'étape suivante.

### ESTIMATION INDEX DEMANDEE

Lorsque le fournisseur souhaite demander au GRD de procéder à une estimation à la date d'effet (cas d'obtention impossible d'index réels), mais sans transmettre d'autorelevé, alors il cochera la case « estimation index demandée ».

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

date autorelevé estimation index demandée   
relevé spécial ou autre intervention demandée

annuler << >>

L'onglet intervention ne sera pas accessible par appel de l'étape suivante, et on passera directement à l'onglet validation.

### RELEVÉ SPECIALE OU AUTRE INTERVENTION DEMANDEE

Si fournisseur souhaite demander une relève ou une intervention même si efluid.net a détecté qu'une intervention n'était pas nécessaire, il coche la case « relevé spécial ou autre intervention demandée »

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

date autorelevé estimation index demandée   
relevé spécial ou autre intervention demandée

annuler << >>

L'onglet intervention sera affiché par appel de l'étape suivante.

## ONGLET INTERVENTION

**CREATION CONTRAT GAZ**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD	GRD GEG GAZ gaz
EDL	
titulaire	
offre produit	gaz   GRD - Accès au réseau Gaz

offre produit | PDS et service | paramètres | relève | intervention | validation

état: en service  
mode de relève: relève normale  
emplacement compteur: coffret

configuration en place | configuration demandée

structure horosaisonnaire: Base saisonnalisée gaz | Base saisonnalisée gaz

**modalité d'intervention**

nature intervention: Demande portail gaz  
présence nécessaire du client:   
date planifiée: de à → réserver

**contact**

intitulé: Mlle	prévenir avant intervention: <input type="checkbox"/>	nom contact fournisseur: M GEG
nom contact: CCAS	délai pour prévenir le client: minutes	téléphone contact fournisseur: 01 02 03 04 05 x
complément:		
téléphone: 04 76 69 45 05		

annuler

Dans le pavé « **Modalité d'intervention** » : **Ne vous préoccupez pas de la nature d'intervention renseignée et ne planifiez pas d'intervention. Notre service technique fera le nécessaire.**

**IMPORTANT** : Dans le bas de cet onglet, **il est impératif de saisir l'intégralité des coordonnées personnelles du demandeur**, afin que pour toute demande du gestionnaire clientèle GRD, le contact soit le plus efficace possible pour une meilleure gestion de l'affaire. Attention, dans le cas contraire et en l'absence des coordonnées, le GRD sera susceptible de refuser la demande.

Cliquez sur l'onglet suivant « validation ». Vous aurez alors le message d'avertissement suivant :  
« La modalité d'intervention n'est pas renseignée, vous n'avez pas fait de planification »  
Valider, en cliquant sur le bouton « OUI ».



**CREATION CONTRAT GAZ**

rechercher PDS > dossier EDL

**L'avertissement suivant a été détecté :**  
> la modalité d'intervention n'est pas renseignée, vous n'avez pas fait de planification

GRD GRD GEG GAZ gaz  
EDL [REDACTED]  
titulaire [REDACTED]  
offre produit gaz GRD - Accès au réseau Gaz

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

état en service  
mode de relève relève normale  
emplacement compteur coffret

**configuration en place**  
structure horosaisonnaire Base saisonnalisée gaz

**modalité d'intervention**  
nature intervention Demande portail gaz  
présence nécessaire du client   
date planifiée de à → réserver

**contact**  
intitulé Mlle  
nom contact CCAS  
complément  
téléphone 04 76 69 45 05  
prévenir avant intervention   
délai pour prévenir le client minutes  
nom contact fournisseur M GEG  
téléphone contact fournisseur 01 02 03 04 05



## ONGLET VALIDATION

Cette page est le récapitulatif du contrat souscrit, le fournisseur devra cliquer sur le bouton « enregistrer » pour valider la création du contrat et confirmer l'enregistrement de sa demande.

edi affaires déposer **enet**

accueil | info | log | aide | quitter

**CREATION CONTRAT GAZ**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD GRD GEG GAZ gaz  
EDL [REDACTED]  
titulaire [REDACTED]  
offre produit gaz GRD - Accès au réseau Gaz

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

**informations sur le service souscrit**

service souscrit T2  
date d'effet 01/08/2017  
responsable d'équilibre SA ED ENGIE  
profil P012 client 6M >=6000kWh/an  
conso. annuelle de réf. 225000  
part hiver 0,081 x

observations  
Nouvelle CAR = 225 000  
Nouvelle Part Hiver = 0,081

nom de l'occupant

**intervention**

date  
heure  
rendez-vous

sous-type intervention souscription  
nature intervention Demande portail gaz

Deux champs supplémentaires sont requis à la saisie de l'opérateur :

- **La consommation annuelle de référence**
- **La part hiver**

**Ces valeurs sont initialisées avec celles du contrat précédent. En cas de demande de modification, le fournisseur saisit les nouvelles valeurs, qui doivent être cohérentes avec celles indiquées à l'étape précédente dans le champ Observations. Le profil sera déterminé automatique par le système selon les règles rappelées en préambule de ce document.**

À l'issue de la validation du contrat, une affaire d'intervention est créée, accessible depuis le dossier EDL et consultable par le fournisseur. Le contrat est également créé dans un statut « en cours de souscription ». Il est également consultable par le fournisseur depuis le même point d'entrée.

A réception de la demande par les gestionnaires de GreenAlp Un e-mail de confirmation sera envoyé à l'adresse générique du fournisseur.

Vous pourrez suivre l'état de votre affaire et son avancement dans « statut ».

## • PROCESSUS DE MISE EN SERVICE

Comme pour un changement de fournisseur, pour pouvoir effectuer cette opération, le fournisseur devra,

- 1- Rechercher le PDS concerné dans l'écran de recherche EDL accessible depuis la page d'accueil par le bouton « edl » :
- 2- Remplir les informations sur son mandat / contrat :

accueil | aide | quitter

RECHERCHE EDL

rechercher PDS

contrat unique conclu  mandat  aucun

référence contrat unique conclu avec le client

date de signature du contrat ou du mandat

valider

! La saisie du numéro de contrat et de sa date de signature sont obligatoires et attestent que l'utilisateur du point de service ci-dessus vous a mandaté pour réaliser une transaction et (ou) obtenir des informations concernant son activité. La communication à des tiers d'informations visées par l'article 20 de la loi 2000-108 du 10 février 2000 modifiée peut porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination. Elle engagerait votre responsabilité. Il vous appartient donc d'assurer la

annuler

Pour faire sa demande, le fournisseur doit :

- cocher « contrat unique conclu »
- renseigner la date et la référence de ce dernier
- cliquer sur valider

Une fois ces attributs obligatoires renseignés, le fournisseur visualise l'écran du dossier EDL correspondant à la référence saisie.

A partir de l'onglet « contrats et affaires », le fournisseur peut sélectionner le type de demande qu'il souhaite faire : ici une « mise en service » :

edl affaires déposer enet  
accueil | info | log | aide | quitter

**DOSSIER EDL**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD	GRD GEG GAZ gaz	statut	validé	créé le	08/12/2012
référence	[REDACTED]	état	définitif	date de modification	03/06/2015
type	individuel	utilisation		date d'abandon	
libellé	centre acc municipal				

localisation

adresse [REDACTED]

complément [REDACTED]

éléments techniques | contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
← changement de fournisseur		← mise en service			

liste des affaires +

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur

retour

Les étapes du processus de mise en service sont identiques à celles du changement de fournisseur.

**IMPORTANT :**

**Il est fortement recommandé au demandeur de saisir l'intégralité des coordonnées de son client,** afin que pour toute demande du gestionnaire clientèle GRD ou du service qui sera en charge de l'intervention de mise en service, le contact soit le plus efficace possible pour une meilleure gestion de l'affaire.

Sans l'onglet « Intervention » **il est impératif de saisir l'intégralité des coordonnées personnelles du demandeur,** afin que pour toute demande du gestionnaire clientèle GRD, le contact soit le plus efficace possible pour une meilleure gestion de l'affaire. Attention, dans le cas contraire et en l'absence des coordonnées, le GRD sera susceptible de refuser la demande.

## • PROCESSUS DE MODIFICATION DE CONTRAT

Un fournisseur titulaire d'un contrat peut effectuer une modification de celui-ci.

Sur la page de consultation de contrat, l'opérateur sélectionne le contrat qu'il souhaite modifier en cliquant sur le lien de la référence de celui-ci.

edl affaires déposer enet  
accueil | info | log | aide | quitter

**DOSSIER EDL**

rechercher PDS > dossier EDL

GRD: GRD GEG GAZ gaz	statut: validé	créé le: 23/01/2015
référence: [REDACTED]	état: définitif	date de modification: 18/12/2015
type: individuel	utilisation: [REDACTED]	date d'abandon: [REDACTED]
libellé: [REDACTED]		

localisation

adresse: [REDACTED]  
complément: [REDACTED]

éléments techniques | contrats et affaires

liste des contrats

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
383661	gaz	accès gaz +	t3	17/08/2015	actif

→ mise en service

liste des affaires +

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
374388	gaz	accès gaz +	intervention co	souscription	GG Mise en Service	20/08/2015	terminé	ED ENGIE

retour

## MODIFICATION DE SERVICE

Depuis l'onglet paramètres : pour modifier le service souscrit, l'opérateur clique sur le bouton « modifier service » ; efluid.net charge alors un assistant contrat de modification de contrat décrit dans les paragraphes suivants.

edl affaires déposer enet  
accueil | info | log | aide | quitter

**CONSULTATION CONTRAT**

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: GRD GEG GAZ gaz	créé le: 28/07/2015
référence: 383661	statut: actif
offre produit: gaz GRD - Accès au réseau Gaz +	modifié le: 20/06/2017
EDL: [REDACTED]	cessé le: [REDACTED]
titulaire: [REDACTED]	

généralités | paramètres | interventions | occupant | courbe

service: T3  
usage: professionnel  
statut: actif  
début: 17/08/2015 fin: [REDACTED]

observations: [REDACTED]

historique des services souscrits

sélection	service	statut	début	fin
<input checked="" type="radio"/>	T3	actif	17/08/2015	

liste des services souscrits optionnels

service	statut	début	fin
location compteur gaz	actif	17/08/2015	
location detendeur gaz	actif	17/08/2015	

modifier service retour

## PDS ET SERVICE

Le fournisseur doit sélectionner un service.

**MODIFICATION CONTRAT**

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD: GRD GEG GAZ gaz  
EDL: [REDACTED]  
titulaire: [REDACTED]  
offre produit: gaz | GRD - Accès au réseau Gaz +

PDS et service | paramètres | relève | intervention | validation

**choix du service**

sélection	libellé	contenu
<input checked="" type="radio"/>	T3	t3
<input type="radio"/>	T4	t4
<input type="radio"/>	proximité	proximité

**informations PDS**

état: en service	type de gaz: gaz naturel	configuration matérielle: CM Gaz Base saisonnalis
sous-état: actif	niveau de pression: 300 mbar	
coupé: <input type="checkbox"/>	débit maximum: m3/h	
date d'état: 17/08/2015	niveau de consommation: consommation forte	
emplacement compteur: poste de transformation	conso. annuelle de réf.: 38 495 kWh	
mode de relève: relève normale	type de distribution: individuel	
	certificat conformité: CC2 - inst. domestique	
	certificat présenté: <input checked="" type="checkbox"/>	

## ONGLET PARAMETRES

Si le service souscrit gère les notions de capacité et de distance, l'opérateur sera invité à saisir les champs correspondants – ces attributs sont obligatoires.

Dans les autres cas, seul les attributs usage, **observations** et responsable d'équilibre sont à renseigner.

## ONGLET RELEVÉ

offre produit | PDS et service | paramètres | relève | intervention | validation

date autorelevé: 19/07/2017

estimation index demandée:   
relevé spécial ou autre intervention demandée:

**compteur gaz 110003258**

**volume gaz**

cadran	unité	nb chif.	coef lecture	relève préc.	relève courante	c.nég
index vol gaz brut TH	m3	6	1	66382	67000	<input type="checkbox"/>

annuler

Les différentes possibilités sont identiques à ce qui existe dans les processus de souscription :

- autorelevé avec saisie d'index réel
- « estimation index demandée » coché
- « relevé spécial ou autre intervention demandée » coché

## ONGLETS INTERVENTION ET VALIDATION

Les différentes possibilités sont identiques à ce qui existe dans les processus de souscription :

### IMPORTANT :

**Il est fortement recommandé au demandeur de saisir l'intégralité des coordonnées de son client**, afin que pour toute demande du gestionnaire clientèle GRD ou du service qui sera en charge de l'intervention, le contact soit le plus efficace possible pour une meilleure gestion de l'affaire.

Sans l'onglet « Intervention » **il est impératif de saisir l'intégralité des coordonnées personnelles du demandeur**, afin que pour toute demande du gestionnaire clientèle GRD, le contact soit le plus efficace possible pour une meilleure gestion de l'affaire.

Après avoir renseigné obligatoirement la date d'effet souhaitée, le fournisseur peut cliquer sur le bouton « enregistrer » pour pouvoir valider la modification du contrat et enregistrer sa demande.

## PROCESSUS DE CESSATION D'UN CONTRAT

Un opérateur titulaire d'un contrat peut également demander la cessation de celui-ci.

Depuis la page de consultation d'un contrat, l'opérateur doit sélectionner le contrat qu'il souhaite cesser en cliquant sur le lien de la référence de celui-ci. L'écran suivant est alors affiché :

The screenshot displays the 'CONSULTATION CONTRAT' interface. At the top, there are navigation tabs: 'edl', 'affaires', and 'déposer'. The 'enet' logo is in the top right corner, with links for 'accueil', 'info', 'log', 'aide', and 'quitter'. Below the navigation, the breadcrumb path is 'rechercher PDS > dossier EDL > contrat'. The main content area is divided into two columns. The left column contains contract details: GRD (GRD GEG GAZ gaz), référence (redacted), offre produit (gaz), EDL (redacted / rez de chaussée), and titulaire (redacted). The right column shows dates: créé le (28/07/2015), statut (actif), modifié le (20/06/2017), and cessé le (empty). Below this, there are tabs for 'généralités', 'paramètres', 'interventions', 'occupant', and 'courbe'. The 'généralités' tab is active, showing payment details: mode de paiement (prélèvement), délai de paiement (15 jours sans escompte), type de terme (à échoir), rythme (R mensuel / F mensuel), RIB (redacted), responsable d'équilibre (redacted), profil (P014 client MM, JJ ou MJ 39% P), segment acheminement (redacted), and date d'entrée dans le périmètre (17/08/2015). At the bottom, there are two buttons: 'cesser contrat' (circled in red) and 'retour'.

Pour cesser le contrat, le fournisseur doit cliquer sur le bouton « cesser contrat » pour débiter le processus de cessation.

## ONGLET GENERALITES

edl affaires déposer

enet  
accueil | info | log | aide | quitter

rechercher PDS > dossier EDL > contrat

GRD GRD GEG GAZ gaz  
EDL DBLE  
titulaire  
offre produit gaz GRD - Accès au réseau Gaz

généralités relève intervention validation

type cessation

motif cessation  
déménagement  
concurrence  
incendie  
coupure pour impayés  
coupure pour liquidation  
décès  
cessation d'activité  
rétractation client  
initiative fournisseur  
initiative client

informations occupant

occupant occupant Boubacar  
type d'adresse  
libellé - apt - étage  
entrée / escalier  
numéro - type et libellé voie 2 place Charles Dullin  
lieu-dit - mention de distribution  
code postal - commune 38100 GRENOBLE

téléphone 0952262114  
mobile 0753513132

annuler

Le motif de cessation est obligatoire.

## ONGLET RELEVÉ, INTERVENTION ET VALIDATION

Les différentes possibilités sont identiques à ce qui existe dans les processus de souscription :

### IMPORTANT :

**Il est fortement recommandé au demandeur de saisir l'intégralité des coordonnées de son client,** afin que pour toute demande du gestionnaire clientèle GRD ou du service qui sera en charge de l'intervention, le contact soit le plus efficace possible pour une meilleure gestion de l'affaire.

Sans l'onglet « Intervention » **il est impératif de saisir l'intégralité des coordonnées personnelles du demandeur,** afin que pour toute demande du gestionnaire clientèle GRD, le contact soit le plus efficace possible pour une meilleure gestion de l'affaire.

La date d'effet est un attribut obligatoire. Une fois celle-ci renseignée, l'opérateur peut cliquer sur le bouton « enregistrer » pour valider la cessation du contrat et enregistrer sa demande.

# AUTRES PROCESSUS

## CREATION AFFAIRE DE RECLAMATION

Dans l'onglet « contrats et affaires », le fournisseur peut créer une affaire de réclamation.

Pour effectuer cette opération, le fournisseur utilisera le lien en forme de « + » situé à droite du libellé « liste des affaires ». efluid.net propose la liste des types de demande qui peuvent être instruits dans ce portail.

Il faut sélectionner « réclamation » pour voir apparaître cet écran :

ed joul gaz ED JOUL GAZ - efluidnet profil utilisateur fournisseur portail GRD - session 2 accueil | aide | quitter

**e**net edl affaires déposer

rechercher PDS > dossier EDL

### Création réclamation

GRD	GRD GREENALP GAZ gaz	demandeur	ED JOUL GAZ	statut	en cours
référence		EDL	[REDACTED]	date création	
type	réclamation	responsable	[REDACTED]	date modif.	
sous-type	[dropdown menu]	libellé		date fin	
activité	gaz				

La saisie d'un libellé est conseillée.

ed joul gaz ED JOUL GAZ - efluidnet profil utilisateur fournisseur portail GRD - session 2 accueil | aide | quitter

**e**net edl affaires déposer

rechercher PDS > dossier EDL

### Création réclamation

GRD	GRD GREENALP GAZ gaz	demandeur	ED JOUL GAZ	statut	en cours
référence		EDL	[REDACTED]	date création	
type	réclamation	responsable	[REDACTED]	date modif.	
sous-type	autre	libellé		date fin	
activité	facturation, relances et règlements				
	relève				

L'attribut « sous-type » (qui qualifie la réclamation en cours de création) doit être renseigné avant de cliquer sur le bouton « enregistrer ».

rechercher PDS > dossier EDL

### Création réclamation

GRD	GRD GREENALP GAZ gaz	demandeur	ED JOUL GAZ	statut	en cours
référence		EDL	[REDACTED]	date création	
type	réclamation	responsable	[REDACTED]	date modif.	
sous-type	autre	libellé		date fin	
activité	gaz				

**Informations générales**

nature de la réclamation: Prise de rendez-vous

date de réception réclamation:

date de réponse d'attente:

date de réponse définitive:

demande d'indemnisation:

date et heure de l'incident:

nature du préjudice:

description des dégâts:

observations:

pièces jointes:

libellé:  date d'insertion:  pièce jointe:



La nature de la réclamation doit également être renseignée, ainsi que toute observation utile  
Un document peut être apposé en pièce jointe si nécessaire

**IMPORTANT :**

**Il est impératif de saisir les coordonnées personnelles du demandeur**, en vue d'une gestion optimale de l'affaire

## • CREATION AFFAIRE DEMANDE DIVERSE

Les demandes diverses peuvent être par exemple utilisées pour :

- Les demandes de changement de rythme de relève
- Les demandes d'informations sur un PDS

Depuis la page de consultation du dossier EDL, le fournisseur demandera la création d'une nouvelle affaire de la même façon que précédemment, et choisira « demande diverse ».

The screenshot shows the 'DOSSIER EDL' interface. At the top, there are navigation buttons for 'edl', 'affaires', and 'déposer', along with the 'enet' logo and utility links like 'accueil', 'info', 'log', 'aide', and 'quitter'. The main content area is titled 'rechercher PDS > dossier EDL' and contains several input fields for 'GRD', 'référence', 'type', 'libellé', 'statut', 'état', 'utilisation', 'date de modification', and 'date d'abandon'. Below this is a 'localisation' section with 'adresse' and 'complément' fields. A tabbed interface shows 'éléments techniques' and 'contrats et affaires'. Under 'contrats et affaires', there is a 'liste des contrats' table with columns for 'référence', 'activité', 'offre produit', 'service souscrit', 'date d'effet', and 'statut'. A 'mise en service' link is visible. The 'liste des affaires' table has columns for 'référence', 'réclamation', 'type', 's/type', 'libellé', 'date statut', 'statut', and 'demandeur'. The row for '673846' is circled, showing 'demande diverse' as the réclamation. A 'retour' button is at the bottom left. The browser address bar at the bottom shows the URL: 'http://refldjon03lv.geg.loc:9400/efluidnetREC/jsp/arc/commun/affaire.ZoomerDemandeDiverseOGeneral.go#' and a zoom level of 100%.

référence	activité	offre produit	service souscrit	date d'effet	statut
504832	gaz	accès gaz	t1	10/09/2017	actif

référence	réclamation	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
673846	demande diverse	intervention co	modification contrat	estimation 12/09/17	13/09/2017	terminé	
673841	intervention technique	intervention co	reprise - souscriptior	autorelève 01/09/17	12/09/2017	terminé	

L'écran suivant sera ensuite affiché :

Avant de cliquer sur le bouton « enregistrer » pour valider la demande, l'opérateur doit renseigner les attributs obligatoires suivants :

- le sous- type
- les observations : merci de préciser ici les coordonnées de l'occupant et du gestionnaire demandeur. Ces données seront nécessaires pour contacter le client dans le cadre d'une intervention technique.
- la date d'intervention/réponse souhaitée.
- La saisie d'un libellé est conseillée.

**IMPORTANT :**

**Il est impératif de saisir l'intégralité des coordonnées personnelles du demandeur**, afin que pour toute demande du gestionnaire clientèle GRD, le contact soit le plus efficace possible pour une meilleure gestion de l'affaire.

## • CREATION AFFAIRE ANNULATION

Un fournisseur peut également demander l'annulation d'une autre affaire demandée à tort depuis ce portail.

Le fournisseur y accèdera également depuis le dossier EDL.

Depuis la page de consultation du dossier EDL, le fournisseur demandera la création d'une nouvelle affaire de la même façon que précédemment, et choisira « annulation » dans le calque de création de l'affaire :

edl affaires déposer enet  
accueil | info | log | aide | quitter

## CREATION AFFAIRE ANNULATION

rechercher PDS > dossier EDL > annulation

GRD	GRD GEG GAZ gaz	demandeur	[REDACTED]	statut	en cours
référence		EDL	[REDACTED]	date création	
type	annulation	responsable	SECTION GESTION CLIENTELE	date modif.	
sous-type		libellé		date fin	
activité	gaz				

informations générales

référence affaire à annuler  → **rechercher**

observations

100%

Après avoir renseigné le libellé, l'opérateur rattachera l'affaire qu'il souhaite annuler. Pour cela il clique sur le lien « rechercher » pour voir l'écran de recherche des affaires :

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu enet  
accueil | aide | quitter

## RECHERCHE AFFAIRE

rechercher PDS > dossier EDL > annulation

référence

type

statut

RESULTAT : il y a 1 enregistrement(s) correspondant à votre demande.

référence	activité	offre produit	type	s/type	libellé	date statut	statut	demandeur
2977	élec	accès BT	intervention tex	enquête fraude		20/11/2015	en cours	DIRECT ENERGIE

« 1 »

Le fournisseur rentrera la référence de l'affaire à annuler, ou sélectionnera le type d'affaire qu'il souhaite annuler dans la liste déroulante puis cliquera sur le bouton « rechercher » pour voir s'afficher seulement les affaires de ce type dont il est demandeur.

Par exemple, s'il souhaite annuler une affaire de type demande diverse :

il sélectionne « demande diverse » dans la liste déroulante

il clique sur le bouton « rechercher ».

Il peut voir apparaître les affaires de ce type.

Pour annuler l'affaire, il doit cliquer sur le lien de la référence pour qu'elle soit rattachée à l'affaire d'annulation.

Cette opération effectuée, le fournisseur revient à l'écran initial de l'affaire d'annulation, complété :

edl affaires déposer enet  
accueil | info | log | aide | quitter

## CREATION AFFAIRE ANNULATION

rechercher PDS > dossier EDL > annulation

GRD	GRD GEG GAZ gaz	demandeur	[REDACTED]	statut	en cours
référence		EDL	[REDACTED]	date création	
type	annulation	responsable	[REDACTED]	date modif.	
sous-type		libellé	Annulation de le Mise en Service	date fin	
activité	gaz				

informations générales

référence affaire à annuler: 673751 → [rechercher](#)

observations: Merci d'annuler la demande de mise en service...]

http://refldjon03lv.geg.loc:9400/efluidnetREC/jsp/arc/commun/affaire.RechercherAffaire.go# 100%

L'opérateur peut noter des observations dans le champ réservé à celles-ci avant de cliquer sur le bouton « enregistrer » qui demandera l'annulation de l'affaire sélectionnée.

### • CREATION AFFAIRE INTERVENTION TECHNIQUE

Depuis la page de consultation du dossier EDL, le fournisseur demandera la création d'une nouvelle affaire de la même façon que précédemment, et choisira « intervention technique » dans le calque de création d'une nouvelle affaire.

Un assistant de création d'intervention technique est alors affiché.

## ONGLET GENERALITES

efluid.net 12.21.100 - session 6 - Internet Explorer fourni par Gaz Electricité de Grenoble

edi affaires déposer

**enet**  
accueil | info | log | aide | quitter

### CREATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > création demande intervention

GRD	GRD GEG GAZ gaz	demandeur		statut	à prendre en compte
référence		EDL		date création	
type	intervention technique	responsable		date modif.	
sous-type	lecture index	secteur		date fin	
activité	gaz	libellé			

généralités programmation

#### informations techniques

état	en service	type de gaz	gaz naturel	configuration matérielle	
sous-état	actif	niveau de pression	21 mbar		
coupé	<input type="checkbox"/>	débit maximum	6 m3/h		
date d'état	03/01/2011	niveau de consommation	consommation faible		
emplacement compteur	extérieur de l'EDL	conso. annuelle de réf.	1.487 kWh		
mode de relève	relève normale	type de distribution	individuel		
		certificat conformité	CC2 - inst. domestique		
		certificat présenté	<input checked="" type="checkbox"/>		

#### informations service souscrit

offre produit	GRD - Accès au réseau Gaz	statut	actif
service	T1	en date du	13/09/2017
date d'effet souhaitée		provisoire	non

enregistrer annuler

http://refldjon03lv.geg.loc:9400/efluidnetREC/jsp/arc/commun/ref.ZoomerDossierEDLOElementsTechniques.go# 100%

Il faut renseigner l'attribut obligatoire suivant :

- le sous-type
- La saisie d'un libellé est conseillée.

## ONGLET PROGRAMMATION

The screenshot displays the 'e-net' web application interface for 'CREATION AFFAIRE D'INTERVENTION'. The page is divided into several sections:

- Navigation:** 'edl', 'affaires', 'déposer' buttons at the top left. 'e-net' logo and 'accueil | info | log | aide | quitter' links at the top right.
- Breadcrumb:** 'rechercher PDS > dossier EDL > création demande intervention'.
- Form Fields:**
  - GRD: 'GRD GEG GAZ gaz'
  - demandeur: [Redacted]
  - statut: 'à prendre en compte'
  - référence: [Redacted]
  - EDL: [Redacted]
  - date création: [Redacted]
  - type: 'intervention technique'
  - responsable: 'DEPAR CLIENTS COLONNES CONDUITES'
  - date modif.: [Redacted]
  - sous-type: 'lecture index'
  - secteur: [Redacted]
  - date fin: [Redacted]
  - activité: 'gaz'
  - libellé: [Redacted]
- Modality:** 'modalité d'intervention' section with 'nature intervention' set to 'GAZ - Demande Portail - NE PAS UTILI...', 'présence nécessaire du client' checkbox, and 'date planifiée' field with a 'réserver' button.
- Configuration:** 'configuration technique en place' and 'configuration technique demandée' sections. The latter includes 'type de gaz' (gaz naturel), 'niveau de pression' (21 mbar), 'configuration', and 'mode de relevé' dropdowns.
- Contact:** 'contact' section with 'intitulé' dropdown, 'prévenir avant intervention' checkbox, 'nom créateur' (B-GF-GEG batch), and fields for 'nom contact', 'complément', and 'téléphone' (all redacted).
- Buttons:** 'enregistrer' and 'annuler' buttons at the bottom.

Le fournisseur renseigne les champs relatifs à la planification de l'intervention de la même manière que cela est fait sur l'assistant de souscription de contrat.

Ces attributs renseignés, il peut valider l'affaire en cliquant sur le bouton « enregistrer ».

### • GESTION DES ACTIONS

Une action est la matérialisation d'un échange d'informations dans le portail entre le fournisseur et le GRD.

Le fournisseur a la possibilité de créer des actions pour transmettre de l'information au GRD, en y joignant éventuellement des pièces jointes. À l'inverse, le GRD peut créer des actions qui seront envoyées automatiquement au fournisseur par mail et seront consultables depuis le portail.

Le fournisseur pourra créer une action depuis les affaires selon deux points d'entrée :

#### À LA CREATION DE L'AFFAIRE DEPUIS EFLUID.NET

À la création de l'affaire depuis efluid.net, le fournisseur peut associer une pièce jointe (ou plusieurs) sans passer par la création d'une action :

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet** accueil | aide | quitter

## CREATION AFFAIRE DEMANDE DIVERSE

rechercher PDS > dossier EDL > demandes diverses

GRD		statut	en cours
référence		date création	
type		date modif.	
sous-type		date fin	
activité	électricité	libellé	

informations générales

observations

date interv. / réponse souhait.

pièces jointes +

libellé	date d'insertion	pièce jointe

enregistrer annuler

À la création de l'affaire, l'onglet « actions » n'est pas actif.

### LORSQUE L'AFFAIRE EST AU STATUT EN COURS

Depuis l'onglet « actions » de l'affaire, l'opérateur peut activer le lien « publier une action » :

edl affaires déposer abonnements mes suivis mes échanges menu **enet** accueil | aide | quitter

## CONSULTATION AFFAIRE D'INTERVENTION

rechercher PDS > dossier EDL > demande intervention

GRD		statut	en cours
référence		date création	20/11/2015
type		date modif.	20/11/2015
sous-type	enquête fraude	date fin	
activité	électricité	secteur	
		libellé	test

généralités programmation prestations compte-rendu relève actions

actions de suivi

date création	libellé	créateur	pièces jointes

→ publier une action

retour

Dans ce cas efluid.net ouvre une page de création d'action :

Le fournisseur peut saisir :

- le type d'action
- un libellé
- des observations
- des pièces jointes

## CREATION ACTION

rechercher PDS > dossier EDL > réclamation > action

type d'action

libellé

créateur

date création

statut

observations

pièces jointes +

libellé	date d'insertion	pièce jointe



## • ACCES A LA PLANIFICATION POUR LES SEGMENTS T1-T2

Prise de rendez-vous pour toute intervention liée aux **T1-T2**, sur les interventions suivantes :

- Souscription & certificat de conformité
- Changement de compteur
- Souscription matériel en place
- Souscription & pose compteur
- Cessation
- Cessation liquidation judiciaire
- Echange matériel

**Attention si le compteur est de type « G10 » ou supérieur, ne pas prendre de rendez-vous et contacter votre gestionnaire GreenAlp.**

Depuis l'onglet « intervention », la nature d'intervention va s'incrémenter automatiquement depuis la demande initiale

rechercher PDS > dossier EDL

### Création contrat gaz

GRD GRD GREENALP GAZ gaz  
EDL [REDACTED]  
titulaire [REDACTED]  
offre produit gaz GRD - Accès au réseau Gaz

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

état hors service  
mode de relève relève normale  
emplacement compteur extérieur de l'EDL

configuration en place configuration demandée

structure horosaisonnaire Base saisonnalisée gaz structure horosaisonnaire Base saisonnalisée gaz

modalité d'intervention

nature intervention PG Souscription Matériel en place présence nécessaire du client

date d'effet souhaitée [REDACTED]  
date planifiée [REDACTED] de [REDACTED] à [REDACTED] → réserver

contact

intitulé M  
nom contact TEST  
complément Test  
téléphone [REDACTED]

prévenir avant intervention   
délai pour prévenir le client [REDACTED] minutes

nom contact fournisseur [REDACTED]  
téléphone contact fournisseur [REDACTED]

annuler

Il faut renseigner dans un premier lieu la date d'effet souhaitée, puis cliquer sur « réserver »

rechercher PDS > dossier EDL

### Création contrat gaz

GRD GRD GREENALP GAZ gaz  
 EDL 40 rue General Ferrie GRENOBLE  
 titulaire [REDACTED]  
 offre produit gaz GRD - Accès au réseau Gaz

offre produit PDS et service paramètres relève intervention validation

état hors service  
 mode de relève relève normale  
 emplacement compteur extérieur de l'EDL

configuration en place configuration demandée  
 structure horosaisonnaire Base saisonnalisée gaz Base saisonnalisée gaz

modalité d'intervention  
 nature intervention PG Souscription Matériel en place présence nécessaire du client   
 date d'effet souhaitée 10/07/2019  
 date planifiée de à [→ réserver](#)

contact  
 intitulé M prévenir avant intervention   
 nom contact TEST délai pour prévenir le client minutes nom contact fournisseur  
 complément Test téléphone contact fournisseur  
 téléphone

annuler

Deux choix de rendez-vous sont alors proposés :

- « Sur créneau horaire » avec présence obligatoire du client (si PDS hors service, compteur intérieur, changement de matériel)
  - « Présence non obligatoire » du client (PDS en service avec compteur extérieur)
- Si présence obligatoire, après avoir cliqué sur « rechercher » les créneaux disponibles s'afficheront, ainsi que pour information la durée prévue de l'intervention. Quelqu'un doit être présent sur le lieu de l'intervention durant ce créneau

rechercher PDS > dossier EDL

### Recherche disponibilité

type de réservation sur créneau horaire  
 jour de la semaine  
 date du 10/07/2019 au

adresse 40 rue General Ferrie GRENOBLE / étage 7  
 nature intervention PG Souscription Matériel en place  
[→ analyser le log](#)

rechercher

Résultat : il y a 8 enregistrement(s) correspondant à votre demande

jour	date	type de créneau	heure début	heure fin	transp.	interv.	créneau	planning
mer.	10/07/2019	quart-journée	12:30	14:30	10	15	Décalé Matin 12h30-14h30 V2	T Décalé Matin 2 A-midi
mer.	10/07/2019	quart-journée	14:30	15:30	10	15	Décalé Matin 14h30-15h30 V2	T Décalé Matin 2 A-midi
mer.	10/07/2019	quart-journée	08:30	09:30	10	15	Classique 08h30-09h30 V2	T Classique 1 Matin
mer.	10/07/2019	quart-journée	09:30	11:30	10	15	Classique 09h30-11h30 V2	T Classique 1 Matin
jeu.	11/07/2019	quart-journée	12:30	14:30	10	15	Décalé Matin 12h30-14h30 V2	T Décalé Matin 2 A-midi
jeu.	11/07/2019	quart-journée	14:30	15:30	10	15	Décalé Matin 14h30-15h30 V2	T Décalé Matin 2 A-midi
jeu.	11/07/2019	quart-journée	08:30	09:30	10	15	Classique 08h30-09h30 V2	T Classique 1 Matin
jeu.	11/07/2019	quart-journée	09:30	11:30	10	15	Classique 09h30-11h30 V2	T Classique 1 Matin

annuler

Choisir le créneau le plus opportun pour le client

GRD GRD GREENALP GAZ gaz  
 EDL [REDACTED]  
 titulaire [REDACTED]  
 offre produit gaz GRD - Accès au réseau Gaz

offre produit PDS et service paramètres relève **intervention** validation

état hors service  
 mode de relève relève normale  
 emplacement compteur extérieur de l'EDL

configuration en place configuration demandée  
 structure horosaisonnaire Base saisonnalisée gaz Base saisonnalisée gaz

modalité d'intervention  
 nature intervention PG Souscription Matériel en place présence nécessaire du client   
 date d'effet souhaitée 10/07/2019  
 date planifiée 10/07/2019 de 09:30 à 11:30 [déplanifier](#)

contact  
 intitulé M prévenir avant intervention   
 nom contact TEST délai pour prévenir le client [ ] minutes nom contact fournisseur [ ]  
 complément Test téléphone contact fournisseur [ ]  
 téléphone [ ]

annuler < >

Il y a possibilité de déplanifier si nécessaire le créneau, ce qui permet de revenir au début de la planification.

- Si le client ne doit pas être obligatoirement présent, cliquer sur « présence client non obligatoire », un créneau sera retenu sur une demi-journée.

**Recherche disponibilité**

type de réservation **présence client non obligato**  
 jour de la semaine [ ]  
 date du 10/07/2019 au [ ]

adresse 40 rue General Ferrie GRENOBLE / étage 7  
 nature intervention PG Souscription Matériel en place  
 → [analyser le log](#) rechercher

**Résultat : il y a 6 enregistrement(s) correspondant à votre demande**

jour	date	type de créneau	heure début	heure fin	transp.	interv.	créneau	planning
mer.	10/07/2019	demi-journée	12:30	15:30	10	15	Décalé Matin 12h30-15h30 V2	T Décalé Matin 2 A-midi
mer.	10/07/2019	demi-journée	08:30	11:30	10	15	Classique 08h30-11h30 V2	T Classique 1 Matin
jeu.	11/07/2019	demi-journée	12:30	15:30	10	15	Décalé Matin 12h30-15h30 V2	T Décalé Matin 2 A-midi
jeu.	11/07/2019	demi-journée	08:30	11:30	10	15	Classique 08h30-11h30 V2	T Classique 1 Matin
ven.	12/07/2019	demi-journée	12:30	15:30	10	15	Décalé Matin 12h30-15h30 V2	T Décalé Matin 2 A-midi
ven.	12/07/2019	demi-journée	08:30	11:30	10	15	Classique 08h30-11h30 V2	T Classique 1 Matin

annuler

Vous pourrez ensuite procéder à la validation