

## Ouverture du Marché de l'Energie et Gestion de l'Acheminement

# DEFINITION DU WEB SERVICE REST CONSULTER UNE RECLAMATION

### Objet du document

**Résumé :** (nom de fichier = Définition du Webservice REST Consulter une réclamation V1.0.docx)

Ce document est destiné aux fournisseurs et contient les informations liées au Web Service REST Consulter une réclamation, mis à disposition par Gaz de France Réseau Distribution. Il permet aux fournisseurs d'intégrer cette fonctionnalité dans leur système d'information.

Ce guide est applicable à partir de la V24.2  
d'OMEGA

### Historique des modifications

Version	Date	Nature de la modification
V1.0	26/06/2024	Version initiale : Création du document

# Sommaire

1.	Introduction .....	4
1.1.	Objet du document .....	4
1.2.	Service proposé .....	4
2.	Description fonctionnelle du service offert .....	5
2.1.	Les appels OMEGA GRDF .....	5
2.2.	Détail des étapes .....	6
2.3.	Gestion des codes retour .....	6
3.	Implémentation technique.....	7
3.1.	Introduction .....	7
3.2.	Méthode GET/v1/reclamations/{id_reclamation}/externe .....	7
3.2.1.	Interface d'entrée .....	7
3.2.2.	Détail des champs d'entrée .....	8
3.2.3.	Interface de sortie .....	9
3.2.4.	Détail des données retournées.....	13
Annexe A	Les codes retour .....	16
Annexe B	Exemple de TOKEN .....	17
Annexe C	Valeurs diverses .....	18

# 1. Introduction

---

## 1.1. Objet du document

Ce document regroupe toutes les informations particulières à l'API\* REST\* de consultation d'une réclamation qui sont actuellement sur le Portail Fournisseurs. La procédure d'appel et toute la cinématique du dialogue seront exposées.

On entend par API un ensemble cohérent de fonctionnalités accessibles au travers d'appels distants. Les API respectent le style d'architecture REST (« Representational state transfer ») : ce dernier s'appuie sur le protocole HTTP.

## 1.2. Service proposé

GRDF propose divers services et parmi ceux-ci, la possibilité de consulter une réclamation réalisée par les fournisseurs sur les différents canaux.

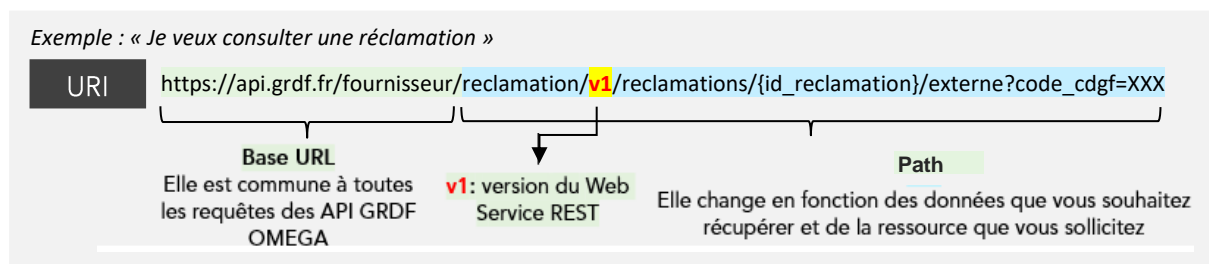
## 2. Description fonctionnelle du service offert

### 2.1. Les appels OMEGA GRDF

Une requête API (URI) est composée de deux éléments : une base URL et un Path. Actuellement chaque fournisseur est soumis à un **quota d'un appel par seconde**.

Voici un exemple d'une requête API :

Base URL : <https://api.grdf.fr/fournisseur>



ENDPOINTS AUTHENTIFICATION		URL	Préco d'appels
POST	Récupérer un Access Token (EndPoint OAuth2) <i>Pour obtenir un access token valable 1h</i>	<code>https://connexion.grdf.fr/oauth2/aus5y2ta2uEHjCWIR417/v1/token</code>	<i>Au besoin, valable 1h</i>
GET	<b>Consulter une réclamation</b> <i>Retourne les informations d'une réclamation</i>	<code>https://api.grdf.fr/fournisseur/reclamation/v1/reclamations/{id_reclamation}/externe</code>	Selon le CDG-F

## 2.2. Détail des étapes

Avant d'appeler le service consulter une réclamation, il faut appeler le service d'authentification OKTA pour récupérer un TOKEN avec le scope « **OCL\_RECLAMATION\_EXTERNE** » qui est valable pendant une heure, vous pouvez utiliser le même TOKEN pendant cette durée\*.

Ce service est exposé par un API Management de GRDF qui gère l'identification, l'authentification et le quota par fournisseur. Il existe trois codes retour différents :

- Codes retours liés à OKTA ;
- Codes retours liés à API Management ;
- Codes retour liés à GATEWAY ;
- Codes retour liés au service Consulter une réclamation.

Les champs disponibles en entrée du web service sont : Numéro de réclamation, code CDG-F.

Le SI fournisseur fait un appel au Web Service REST en ayant renseigné les deux champs en entrée.

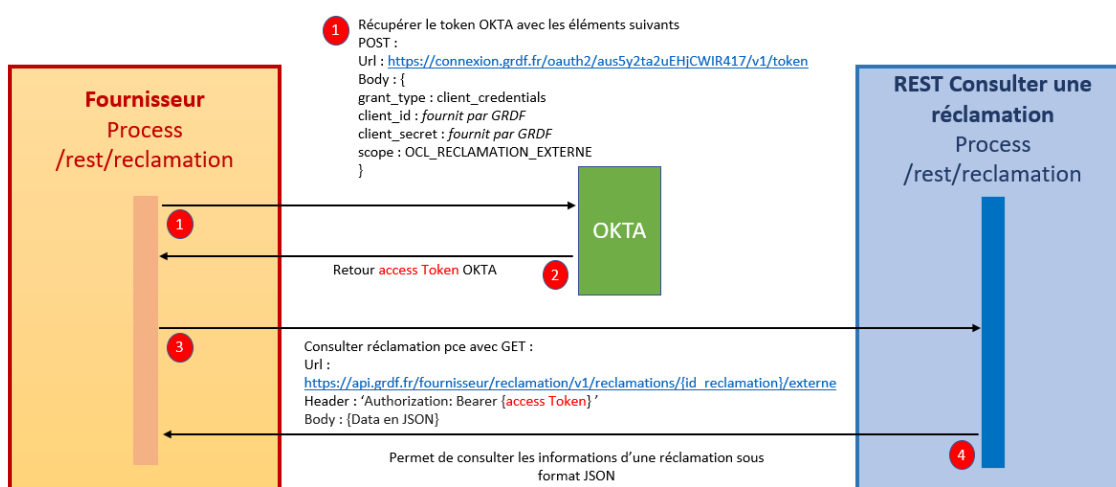


Schéma fonctionnel Consulter une réclamation

## 2.3. Gestion des codes retour

Des codes fonctionnels sont retournés pour communiquer des informations complémentaires sur le dialogue établi entre les deux partenaires.

Tous les codes retour sont listés en [Annexe A](#).

## 3. Implémentation technique

### 3.1. Introduction

Ce chapitre décrit tous les messages utilisés pour le dialogue avec OMEGA. La méthode proposée par le service de consultation d'une réclamation utilise comme interface d'entrée et de sortie ces différents messages. Ces derniers sont représentés sous forme de schéma **JSON**.

### 3.2. Méthode GET/v1/reclamations/{id\_reclamation}/externe

#### 3.2.1. Interface d'entrée

GRDF fournit aux fournisseurs un Swagger sous format JSON (Exemple : **API+Consulter+Réclamation.json**) pour chaque Web Service REST. Le fichier sera également disponible sur le Portail Fournisseurs dans l'onglet « Documentation » → « Système d'information ».

Les données nécessaires pour faire appel à la méthode GET/ v1/reclamations/{id\_reclamation}/externe sont les suivantes :

Nom		Description / valeur
URL	Consultation d'une réclamation	GET : <a href="https://api.grdf.fr/fournisseur/reclamation/v1/reclamations/{id_reclamation}/externe">https://api.grdf.fr/fournisseur/reclamation/v1/reclamations/{id_reclamation}/externe</a>
Header	Authorization	Bearer {access token} via OKTA

GET

/v1/reclamations/{id\_reclamation}/externe

Consulter une réclamation

**id\_reclamation** \* required

string  
(path)

**code\_cdgf** \* required

string  
(query)

### 3.2.2. Détail des champs d'entrée

Les paramètres d'entrée sont envoyés dans l'url :

GET /v1/reclamations/{id_reclamation}/externe			
Nom du champ	Oblig.	Type	Description
id_reclamation	O	String	Numéro de réclamation
code_cdgf	O	String	CDG-F du fournisseur



### 3.2.3. Interface de sortie

La méthode GET/v1/reclamations/{id\_reclamation}/externe retourne les informations suivantes sous format JSON :

```
{
  "pce": {
    "numero_pce": "14500282789635",
    "etat_communication": 2
  },
  "numero": "RE00004H",
  "origine_reclamation": {
    "code": "FRN",
    "libelle": "Fournisseur"
  },
  "niveau_reclamation": {
    "code": "RECI",
    "libelle": "Réclamation initiale"
  },
  "cdgf": {
    "code": "A040000001",
    "libelle": "ENGIE SA"
  },
  "numero_demande": "UE000ZGO",
  "numero_reclamation": null,
  "situation_reclamation": {
    "code": "S8",
    "libelle": "Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande"
  },
  "sous_situation_reclamation": {
    "code": "SS21",
    "libelle": "Le fournisseur se plaint du Ratt/détach de PDL non effectué"
  },
  "type_reclamation": {
    "code": "T4",
    "libelle": "Demande"
  },
  "sous_type_reclamation": {
    "code": "TS23",
    "libelle": "Rattachement / Détachement d'un point de livraison non effectué"
  },
  "identifiant_fournisseur": "SX5861",
  "nom_fournisseur": "DURAND",
}
```

```

"prenom_fournisseur": "DURAND",
"initiative_fournisseur": true,
"description_fournisseur": "Description fournisseur ",
"autorisation_reponse_directe_client": true,
"date_index_releve": "2023-11-12T00:00:00Z",
"index_releve": 121115,
"objet_contestation": {
  "code": "OC1",
  "libelle": "contestation de l'index"
},
"date_intervention": null,
"heure_debut_intervention": null,
"heure_fin_intervention": null,
"premiere_date_reponse_attendue": "2024-09-17T22:00:00Z",
"derniere_date_reponse_attendue": "2024-09-17T22:00:00Z",
"date_cloture": "2024-09-03T09:18:56.066791Z",
"date_estimee_fin_traitement": "2024-09-20T22:00:00Z",
"statut_externe": {
  "code": "CLOT",
  "libelle": "Clôturée"
},
"cree_le": "2024-09-03T09:16:31.524468Z",
"interaction_encours": null,
"motif_non_recevabilite": null,
"niveau_complexite": {
  "code": "SIMP",
  "libelle": "Simple"
},
"date_effet_demandee": "2024-01-24T00:00:00Z",
"date_maj_statut": "2024-09-03T09:18:56.066789Z",
"reponse": [
  {
    "reponse_au_fournisseur": "ex",
  },
  {
    "reponse_au_fournisseur": "cr",
  }
],
"pj": false,
"date_premiere_reponse_effective": "2024-09-03T09:17:01.122719Z",

```

```
"contacts": [
  {
    "numero_reclamation": null,
    "type_contact": {
      "code": "CLT",
      "libelle": "Client"
    },
    "nom": "nom 9999",
    "prenom": "prenom CLT1991",
    "telephone": "098766666",
    "mail": "client@b1",
    "reference": null,
    "reclamant_est_entreprise": false,
    "fonction_contact_reclamant": null,
    "initiateur_reclamation": {
      "code": "TITU",
      "libelle": "Le titulaire"
    },
    "groupe_appartenance": null
  },
  {
    "numero_reclamation": null,
    "type_contact": {
      "code": "FRN",
      "libelle": "Fournisseur"
    },
    "nom": "client1",
    "prenom": "client11",
    "telephone": "099999999",
    "mail": "test@test.fr",
    "reference": "AZERTY",
    "reclamant_est_entreprise": null,
    "fonction_contact_reclamant": null,
    "initiateur_reclamation": null,
    "groupe_appartenance": "test"
  },
  {
    "numero_reclamation": null,
    "type_contact": {
      "code": "DISTR",
```

```
        "libelle": "Distributeur"
    },
    "nom": "DURAND",
    "prenom": "Durand",
    "telephone": null,
    "mail": "durant@externe.grdf.fr",
    "reference": null,
    "reclamant_est_entreprise": null,
    "fonction_contact_reclamant": null,
    "initiateur_reclamation": null,
    "groupe_appartenance": null
}
]
}
{
    "pce": {
        "numero_pce": "14500289383436",
        ...
    }
}
```

### 3.2.4. Détail des données retournées

Les données retournées par le Web Service REST /adresse sont sous format JSON.

Utilisation des données retournées :

Nom		Valeur	Type
<b>pce</b>	numero_pce	Exemple : "14500289389635"	String
	etat_communication	Exemple : "2"	Integer
<b>numero</b>		Exemple : "RE00004H"	String
<b>origine_reclamation</b>	code	Exemple : "FRN"	String
	libelle	Exemple : "Fournisseur"	String
<b>niveau_reclamation</b>	code	Exemple : "RECI"	String
	libelle	Exemple : "Réclamation initiale"	String
<b>cdgf</b>	code	Exemple : "A040000001"	String
	libelle	Exemple : "ENGIE SA"	String
<b>numero_demande</b>		Exemple : "UE000ZGO"	String
<b>numero_reclamation</b>		Exemple : "null"	String
<b>situation_reclamation</b>	code	Exemple : "S8"	String
	libelle	Exemple : "Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande"	String
<b>sous_situation_reclamation</b>	code	Exemple : "SS21"	String
	libelle	Exemple : "Le fournisseur se plaint du Ratt/détach de PDL non effectué"	String
<b>type_reclamation</b>	code	Exemple : "T4"	String
	libelle	Exemple : "Demande"	String
<b>sous_type_reclamation</b>	code	Exemple : "TS23"	String
	libelle	Exemple : "Rattachement / Détachement d'un point de livraison non effectué"	String

Nom		Valeur	Type
identifiant_fournisseur		Exemple : "SX5861"	String
nom_fournisseur		Exemple : "DURAND"	String
prenom_fournisseur		Exemple : "DURAND"	String
initiative_fournisseur		Exemple : "true"	Boolean
description_fournisseur		Exemple : "Description fournisseur"	String
autorisation_reponse_directe_client		Exemple : "true"	Boolean
date_index_releve		Exemple : "2023-11-12T00:00:00Z"	Date
index_releve		Exemple : "121115"	Integer
objet_contestation	code	Exemple : "OC1"	String
	libelle	Exemple : "contestation de l'index"	String
date_intervention		Exemple : "null"	Date
heure_debut_intervention		Exemple : "null"	String
heure_fin_intervention		Exemple : "null"	String
premiere_date_reponse_at_tendue		Exemple : "2024-09-17T22:00:00Z"	Date
derniere_date_reponse_at_tendue		Exemple : "2024-09-17T22:00:00Z"	Date
date_cloture		Exemple : "2024-09-03T09:18:56.066791Z"	Date
date_estimee_fin_traitement		Exemple : "2024-09-20T22:00:00Z"	Date
statut_externe	code	Exemple : "CLOT"	String
	libelle	Exemple : "Clôturée"	String
cree_le		Exemple : "2024-09-03T09:16:31.524468Z"	Date
intercation_encours		Exemple : "false"	Boolean
motif_non_recevabilité	code	Exemple : "MNR4"	String
	libelle	Exemple : "Mauvais canal de demande"	String
niveau_complexite	code	Exemple : "SIMP"	String

Nom		Valeur	Type
	libelle	Exemple : "Simple"	String
date_effet_demandee		Exemple : "2024-01-24T00:00:00Z"	Date
date_maj_statut		Exemple : "2024-09-03T09:18:56.066789Z"	Date
reponse	reponse_au_fournisseur	Exemple : "cr"	String
pj		Exemple : "false"	Boolean
date_premiere_reponse_effective		Exemple : "2024-09-03T09:17:01.122719Z"	Date
contacts	numero_reclamation	Exemple : "null"	String
	type_contact		
	code	Exemple : "CLT"	String
	libelle	Exemple : "Client"	String
	nom	Exemple : "nom 9999"	String
	prenom	Exemple : "prenom CLT1991"	String
	telephone	Exemple : "098766666"	String
	mail	Exemple : "client@b1"	String
	reference	Exemple : "null"	String
	reclamant_est_entreprise	Exemple : "false"	Boolean
	fonction_contact_reclamant		
	code	Exemple : "GERANT"	String
	libelle	Exemple : "Gérant/Décisionnaire"	String
	initiateur_reclamation		
	code	Exemple : "TITU"	String
	libelle	Exemple : "titulaire"	String
	groupe_appartenance	Exemple : "null"	String

## Annexe A Les codes retour

---

Code Retour	Libellé associé au Code Retour
500	Une erreur de la base de données
500	Une erreur est survenue lors de la création d'une tâche
400	Paramètre de requête manquant
400	Des paramètres sont manquants ou mal formatés dans le corps de la requête
400	Duplication de valeur : la donnée ne peut être enregistrée
404	La ressource demandée est introuvable
405	Le verbe http utilisé n'est pas pris en charge
400	Paramètres de requête incohérents (Certaines contraintes fonctionnelles peuvent exiger le remplissage (ou non) de certains champs dans certaines conditions. Ce code d'erreur permet de regrouper ces cas.)
403	L'utilisateur n'a pas accès à cette ressource
500	Erreur interne du serveur
400	Données inexistantes
500	Une erreur est survenue lors de l'envoi du mail
400	Erreur traitement de la tâche
400	Réaffectation KO
400	Le code action fourni n'est pas valide
400	La réservation de la tâche est KO



## Annexe B Exemple de TOKEN

---

```
{
  "token_type": "Bearer",
  "expires_in": 3600,
  "access_token": "
eyJraWQiOiJpd0htc0Y0VUJGQzhNTGJZM2xic1hRVGtWR1NKdnlvYWU5ei92bks4dzNNPSIsInR5cCI6Ikp
XVCIsImFsZyI6IiJTMjU2In0.eyJhdWQiOiJhcGk6Ly9kZWZhdWx0Iiwic3ViIjoizG9ycmEuY2hha3JvdW
5AZXh0ZXJuZS5ncmRmLmZyIiwic2NwIjpbXSwidmVyIjoxLCJpc3MiOiJPU0giLCJleHAiOjE3MjU1NTI4M
zEsImldCI6MTcyNTU0OTIzMSwianRpIjojNjU5NGJkOWItYjI3MS00YTA4LWI0ZmEtOTA4YjkmZy4OWQ4
IiwiaWF0IjoiMG9hOTN6d3c4MEIxUkRYNWkwaTcifQ.FMBPv4Qm4ZJn9O9ehHnK8hBAAwy-
_daSy6uJIM9BplYVDK6RjIDXo3iYXLmo8C26mofovDwjB1Xq4lzs25DVYVr1TMBRI-
7imK8SYhogoDKAUvMJoeOYyyCFKVGla2xjdDTz53xQgMXKl0Q_TxksLtRgQI4Wn90MmaWC2iwUwhWttuXXx
-
VfzqWmPxGAECMd2fNjmQKSBmVhpyczPzyJSrctQb90V6bZWJpq_ErvrEdFMxb8JVUwRjK85ZiIn26RomaPQ
y-vsuJNYS38LgHvqu7Q63gszTrDB9OgBudC4R58lFvI30cDCfIhVqkYwD2FozjoQEuTkZt3VutmYgGP4g
",
  "scope": "OCL_RECLAMATION_EXTERNE"
}
```

## Annexe C Valeurs diverses

---

### Glossaire

Abréviation	Signification
PCE	Point de Comptage et d'Estimation
API	Application Programming Interface
REST	Representational State Transfer
TOKEN	Jeton d'authentification
GET	Récupération de données
POST	Envoi de données