

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	12

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.

ENDPOINTS AUTHENTIFICATION	URL	Préco d'appels
POST Récupérer un Access Token (EndPoint OAuth2) <i>Pour obtenir un access token valable 1h</i>	<i>https://connexion.grdf.fr/oauth2/us5y2ta2uEHjCWIR417/v1/token</i>	<i>Au besoin, valable 1h</i>
GET Consulter une réclamation <i>Retourne les informations d'une réclamation</i>	<i>A venir</i>	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.

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 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 : https://api.grdf.fr/fournisseur/v1/reclamations/{id_reclamation}/externe
Header	Authorization	Bearer {access token} via OKTA

```
GET /v1/reclamations/{id_reclamation}/externe Consulter une réclamation

id_reclamation * required
string
(path)
id_reclamation

code_cdgf * required
string
(query)
code_cdgf
```

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": "string",
    "type_pce": {
      "code": "code",
      "libelle": "libelle",
    },
  },
  "id_region": 0,
  "numero_voie": "string",
  "libelle_voie": "string",
  "code_postal": "string",
  "ville": "string",
  "complement_distribution": "string",
  "complement_localite": "string",
  "etat_communication": 0,
  "complement_remise": "string",
},
"numero": "RV000001",
"origine_reclamation": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"niveau_reclamation": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"cdgf": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"numero_demande": "string",
"numero_reclamation": "string",
"situation_reclamation": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"sous_situation_reclamation": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"type_reclamation": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"sous_type_reclamation": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"identifiant_fournisseur": "string",
```

```

"nom_fournisseur": "string",
"prenom_fournisseur": "string",
"initiative_fournisseur": true,
"description_fournisseur": "string",
"autorisation_reponse_directe_client": true,
"date_index_releve": "2024-05-07T14:28:53.944Z",
"index_releve": 0,
"objet_contestation": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"date_intervention": "2024-05-07T14:28:53.944Z",
"heure_debut_intervention": "10:30:00",
"heure_fin_intervention": "10:30:00",
"premiere_date_reponse_attendue": "2023-12-20T11:59:00Z",
"derniere_date_reponse_attendue": "2023-12-20T11:59:00Z",
"date_cloture": "2023-12-20T11:59:00Z",
"date_estimee_fin_traitement": "2023-12-20T11:59:00Z",
"statut_externe": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"creer_le": "2023-12-20T11:59:00Z",
"interaction_encours": true,
"tache": {
  "id_tache": "string",
  "type_tache": {
    "code": "code",
    "libelle": "libelle",
  }
},
"motif_non_recevabilite": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"niveau_complexite": {
  "code": "code",
  "libelle": "libelle",
},
"date_effet_demandee": "2024-05-07T14:28:53.944Z",
"date_maj_statut": "2024-05-07T14:28:53.944Z",
"reponse": [
  {
    "reponse_au_fournisseur": "string",
    "modele_reponse_fournisseur": {
      "code": "code",
      "libelle": "libelle",
    }
  }
],
"pj": false,
"date_premiere_reponse_effective": "2024-05-07T14:28:53.944Z",
"contacts": [

```

```

{
  "numero_reclamation": "string",
  "type_contact": {
    "code": "code",
    "libelle": "libelle",
  },
  "nom": "string",
  "prenom": "string",
  "telephone": "string",
  "mail": "string",
  "reference": "string",
  "reclamant_est_entreprise": true,
  "fonction_contact_reclamant": {
    "code": "code",
    "libelle": "libelle",
  },
  "initiateur_reclamation": {
    "code": "code",
    "libelle": "libelle",
  },
  "groupe_appartenance": "Groupe appartenance",
}
]
},
{
  "pce": {
    "numero_pce": "string",
    ...
  }
}

```

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 (A venir)	Type (A venir)
pce	numero_pce		
	type_pce		
	code		
	libelle		
	id_region		
	numero_voie		
	libelle_voie		
	code_postal		
	ville		
	complement_distribution		
	complement_localite		
	etat_communication		
complement_remise			
numero			
origine_reclamation	code		
	libelle		
niveau_reclamation	code		
	libelle		
cdgf	code		
	libelle		
numero_demande			
numero_reclamation			
situation_reclamation	code		
	libelle		
sous_situation_reclamation	code		
	libelle		
type_reclamation	code		
	libelle		
sous_type_reclamation	code		
	libelle		
identifiant_fournisseur			
nom_fournisseur			
prenom_fournisseur			
initiative_fournisseur			
description_fournisseur			
autorisation_reponse_directe_client			
date_index_releve			
index_releve			
objet_contestation	code		
	libelle		
date_intervention			

Nom		Valeur (A venir)	Type (A venir)
heure_debut_intervention			
heure_fin_intervention			
premiere_date_reponse_attendue			
derniere_date_reponse_attendue			
statut_externe	code		
	libelle		
creer_le			
interaction_encours			
tache	Id_tache		
	Type_tache		
	code		
	libelle		
motif_non_recevabilité	code		
	libelle		
niveau_complexite	code		
	libelle		
date_effet_demandee			
date_maj_statut			
reponse	reponse_au_fournisseur		
	modele_reponse_fournisseur		
	code		
	libelle		
PJ			
date_premiere_reponse_effective			
contacts	numero_reclamation		
	type_contact		
	code		
	libelle		
	nom		
	prenom		
	telephone		
	mail		
	reference		
	reclamant_est_entreprise		
	fonction_contact_reclamant		
	code		
	libelle		
	initiateur_reclamation		
	code		
	libelle		
groupe_appartenance			
date_cloture			
date_estimee_fin_traitement			

Glossaire

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