

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

GUIDE D'IMPLEMENTATION DES PROCESSUS ACHEMINEMENT

PROCESSUS COUPURE POUR IMPAYE (COUP)

Objet du document

Résumé : (nom de fichier = Guide d'implémentation du processus Coupure pour impayés V2.6.docx)

Ce document est destiné aux équipes informatiques des fournisseurs en charge de la conception et de la réalisation de leur système d'informations.

Ce document doit permettre aux fournisseurs de comprendre les flux d'information qui leur sont fournis (cf. guides d'implémentation) suite à l'activation des processus de gestion de l'acheminement.

Ce guide est applicable

Historique des modifications

Version	Date	Nature de la modification
V0	28/06/2007	Version de travail initiale : création du document
V1	20/09/2007	Intégration des remarques métier
V2	15/02/2010	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour globale du guide - Illustration des cas non nominaux du cycle de vie de la demande : <ul style="list-style-type: none"> - Modification de rendez-vous - Annulation de la demande - Non exécution d'une demande - Détail de l'étape de recevabilité : règles de recevabilité - Correspondance des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande, à chaque étape du processus de coupure pour impayé.
V2.1	15/05/2010	<p>[OMEGA V6B]</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des règles de recevabilité : Contrôle de l'accès au référentiel des données du PCE <p>Ajout de nouveaux motifs de non recevabilité</p>
V2.2	28/10/2010	[Omega V6B] Précision sur l'étape de recevabilité d'une demande
V2.3	19/08/2013	[V8B] Mise à jour liée à la mise en place de délais d'annulation et de modification.
V2.4	08/09/2015	[V10] Mise à jour de la maquette du choix du type des demandes (§ 3.1.2.1) Nouvelle fréquence de relève
V2.5	27/09/2019	[Hors version] Refonte de la charte graphique Précisions documentaires diverses
V2.6	30/07/2021	[Hors Version] Précision documentaire : suppression d'une des variantes du processus de coupure pour impayé

Sommaire

1. Objet du document	4
1.1. Cible :	4
1.2. Contenu et objectif :	4
1.3. Limites :	4
1.4. Références :	4
2. Rappel du contexte de mise en œuvre du processus	5
2.1. Définition de la demande de Coupure pour impayé	5
2.2. Demande de Coupure pour impayé et demandes en cours	5
2.3. Variante du processus de Coupure pour impayé	6
2.4. Date de clôture de la demande de Coupure pour impayé	7
2.5. Cycle de vie de la demande d'Auto-relevé Fournisseur	8
2.5.1. Cycle de vie nominal de la demande de Coupure pour impayé	8
2.5.2. Cycle de vie non nominal de la demande de Coupure pour impayé	8
2.5.3. Synthèse	12
2.6. Canaux de formulation d'une demande de Coupure pour impayé	14
3. Variantes du processus demande de coupure pour impayé	15
3.1. Coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous	15
3.1.1. Logigramme	15
3.1.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de Coupure pour impayé	16
3.1.3. Etape 2 : Enregistrer la demande de Coupure pour impayé à date demandée	21
3.1.4. Etape 3 : Solder la demande de Coupure pour impayé	23
3.1.5. Etape 4 : Intégrer les frais	24
3.2. Coupure pour impayé à date demandée avec prise de rendez-vous	24
3.2.1. Logigramme	25
3.2.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de Coupure pour impayé	25
3.2.3. Etape 2 : Enregistrer la demande de Coupure pour impayé à date demandée	26
3.2.4. Etape 3 : Informer le fournisseur de la date programmée pour la Coupure pour impayé	28
3.2.5. Etape 4 : Solder la demande de coupure pour impayé	29
3.2.6. Etape 5 : Intégrer les frais	29
3.3. Coupure pour impayé à date programmée avec prise de rendez-vous	29
3.3.1. Logigramme	29
3.3.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de Coupure pour impayé	30
3.3.3. Etape 2 : Enregistrer la demande de Coupure pour impayé à la date programmée	30
3.3.4. Etape 3 : Solder la demande de Coupure pour impayé	33
3.3.5. Etape 4 : Intégrer les frais	33
4. Catalogue des prestations	34

1. Objet du document

1.1. Cible :

Le présent guide d'implémentation des processus acheminement est destiné aux équipes informatiques des fournisseurs en charge de la conception et de la réalisation de leur système d'information.

1.2. Contenu et objectif :

Le guide d'implémentation processus de coupure pour impayé décrit, dans sa globalité, le cycle de vie de la demande de coupure pour impayé. Il a pour objectif de mettre en perspective les étapes de la demande de coupure pour impayé avec les échanges via les différents canaux mis à disposition des fournisseurs par GRDF

1.3. Limites :

Le présent document n'a pas pour vocation de présenter :

- les modalités de saisie d'une demande de coupure pour impayé sur le Portail Fournisseur
- les modalités de dépôt d'un fichier de demandes en masse
- les spécifications des Web Services
- les spécifications des fichiers de publications
- la visualisation du suivi des demandes sur le Portail Fournisseur

1.4. Références :

Pour obtenir des informations plus spécifiques concernant les documents de références associés à ce guide, les définitions et concepts clés employées dans ce guide, il convient de se référer au guide transverse d'implémentation des processus. Le référentiel de documentation SI à disposition des fournisseurs est disponible sur le site gtg2007.com et sur le site Portail Fournisseur (Espace Documentation).

2. Rappel du contexte de mise en œuvre du processus

L'objectif de ce paragraphe est de rappeler les grands principes du processus **Coupure pour impayé**.

2.1. Définition de la demande de Coupure pour impayé

L'objectif de la demande de coupure pour impayé¹ (COUP) est de procéder à une interruption de la livraison du gaz sur le point de comptage et d'estimation (PCE) du titulaire du contrat de fourniture suite à un défaut de paiement. Le rattachement du PCE au CDG-F est néanmoins maintenu.

Un fournisseur peut soumettre :

- une demande de coupure pour impayé pour un PCE MM/JM/JJ. La livraison du gaz sur le PCE n'est alors pas maintenue.
- une demande de coupure pour impayé ferme pour un PCE 6M ou 1M. L'agent GRDF n'est pas autorisé à récupérer le règlement. La livraison du gaz sur le PCE n'est alors pas maintenue.
- une demande de coupure pour impayé optionnelle pour un PCE 6M ou 1M. Si un montant à récupérer est précisé à la soumission de la demande, l'agent GRDF en charge de l'intervention ne coupera pas le gaz s'il peut percevoir cette somme lors de son intervention. S'il ne perçoit pas le règlement, il procédera à l'interruption de la livraison du gaz sur le PCE.

2.2. Demande de Coupure pour impayé et demandes en cours

Lorsque le fournisseur formule une demande de coupure pour impayé, d'autres demandes peuvent être en cours pour le PCE.

En fonction du type de la ou des demande(s) en cours, la demande de coupure pour impayé :

- peut être acceptée ou rejetée
- **l'acceptation de la demande** peut avoir des conséquences :
 - sur les demandes en cours d'une part
 - sur la demande de coupure pour impayé soumise par le fournisseur d'autre part

Le tableau ci-dessous synthétise, en fonction du type de la demande en cours à la date de soumission de la coupure pour impayé, les impacts sur la demande en cours ou sur la demande de coupure pour impayé soumise. Pour prendre connaissance de l'intégralité des cas où la demande de coupure pour impayé est acceptée ou rejetée, il convient de se référer au guide transverse d'implémentation des processus gestion des demandes.

Type de la demande en cours à la date de soumission de la COUP	Impacts sur la demande en cours	Impacts sur la demande de COUP soumise
Changement de fournisseur (CHF)	Aucun	Si la date demandée pour la COUP est strictement inférieure à la date demandée du CHF moins 7 jours, alors la demande de COUP est acceptée.
		Si la date demandée pour la COUP est supérieure ou égale à la date demandée du CHF moins 7 jours, alors la demande de COUP est rejetée.
		Si la date demandée du CHF est strictement supérieure à la date du jour de soumission de la demande de COUP plus 8 jours, alors la demande de COUP est acceptée.
		Si la date demandée du CHF est inférieure ou égale à la date du jour de soumission de la demande de COUP plus 8 jours, alors la demande de COUP est rejetée.
Mise en service (MES)	Aucun	Si la date demandée pour la COUP est strictement inférieure à la dernière date connue du SI de GRDF pour la MES alors la demande de COUP est acceptée.

¹ On utilise également dans le même sens les dénominations « déplacement pour impayé » ou « intervention pour impayé »

Type de la demande en cours à la date de soumission de la COUP	Impacts sur la demande en cours	Impacts sur la demande de COUP soumise
		<p>Si la date demandée pour la COUP est supérieure ou égale à la dernière date connue du SI de GRDF pour la MES alors la demande de COUP est rejetée.</p> <p>Si la dernière date connue de la MES est strictement supérieure à la date de soumission de la demande de COUP plus 1 jour, alors la demande de COUP est acceptée.</p> <p>Si la dernière date connue de la MES est inférieure ou égale à la date de soumission de la demande de COUP plus 1 jour, alors la demande de COUP est rejetée.</p>
Mise hors service (MHS)	Aucun	<p>Si la date demandée pour la COUP est inférieure ou égale à la dernière date connue du SI de GRDF pour la MHS alors la demande de COUP est acceptée.</p> <p>Si la date demandée pour la COUP est strictement supérieure à la dernière date connue du SI de GRDF pour la MHS alors la demande de COUP est rejetée</p> <p>Si la dernière date connue de la MHS est strictement supérieure à la date de soumission de la demande de COUP plus un jour, alors la demande de COUP est recevable.</p> <p>Si la dernière date connue de la MHS est inférieure ou égale à la date de soumission de la demande de COUP plus un jour, alors la demande de COUP est rejetée.</p>

2.3. Variante du processus de Coupure pour impayé

En fonction de la fréquence de relève du PCE et des caractéristiques techniques du PCE à l'instant « t » de la soumission de la demande, et sachant que l'utilisateur final n'est jamais contacté pour une prise de rendez-vous, **trois deux** variantes du processus de coupure pour impayé ont été identifiées :

- Coupure pour impayé (COUP) à date demandée sans prise de rendez-vous
- Coupure pour impayé (COUP) à date demandée avec prise de rendez-vous
- **Coupure pour impayé (COUP) à date programmée avec prise de rendez-vous**

Variante de COUP	Intervention sur le terrain	Prise de rendez-vous	Description	Particularités
COUP à date demandée sans prise de rendez-vous	OUI	NON	A la soumission de la COUP, le fournisseur transmet une date demandée pour la COUP. A l'issue de l'enregistrement de la demande, un agent de GRDF réceptionne la date proposée par le fournisseur (=date demandée). Un agent de GRDF planifie l'intervention dans les 10 jours suivant la date souhaitée (Demande à date demandée) sans confirmer la date convenue au fournisseur.	<p>Option disponible pour les PCE 6M ou 1M non coupés</p> <p>Cas nominal pour les PCE 6M ou 1M non coupés s'il y a déjà une demande en cours sur le PCE</p> <p>Cas nominal pour les PCE 6M ou 1M non coupés si Intervention Express</p> <p>Cas indisponible pour les PCE MM, JM et JJ</p>

Variante de COUP	Intervention sur le terrain	Prise de rendez-vous	Description	Particularités
COUP à date demandée avec prise de rendez-vous	OUI	OUI	<p>A la soumission de la demande de COUP par le fournisseur, la prise de rendez-vous en ligne est impossible. A l'issue de l'enregistrement de la demande, un agent de GRDF réceptionne la date proposée par le fournisseur (=date demandée) et vérifie la compatibilité entre la date demandée et le planning :</p> <ul style="list-style-type: none"> soit la date demandée par le fournisseur est disponible et l'agent planifie l'intervention à cette date et la confirme au fournisseur via le suivi des demandes (date demandée = date programmée) soit la date demandée par le fournisseur n'est pas disponible et l'agent convient d'une autre date confirmée au fournisseur via le suivi des demandes (=date programmée). Cette date est inférieure ou égale à 10 jours calendaires par rapport à la date demandée. 	<p>Cas nominal pour les PCE MM, JM et JJ non coupés</p> <p>Option disponible pour les PCE 6M ou 1M non coupés</p>
COUP à date programmée avec prise de rendez-vous par le fournisseur	OUI	OUI	<p>A la soumission de la demande de COUP par le fournisseur, la prise de rendez-vous en ligne est possible. A l'issue de l'enregistrement de la demande, le fournisseur obtient sur le portail la date et la plage horaire à laquelle l'agent se déplacera pour réaliser la COUP du PCE (Demande à date programmée).</p>	<p>Option disponible pour les PCE 6M ou 1M non coupés avec un débit horaire $\leq 16m3/h$</p> <p>Cas indisponible pour les PCE MM, JM et JJ</p> <p>Cas indisponible pour les PCE 6M ou 1M non coupés avec un débit horaire $> 16m3/h$</p>

2.4. Date de clôture de la demande de Coupure pour impayé

Les demandes de coupure pour impayé sont des demandes qui ne génèrent pas de mise à jour des données contractuelles et qui ne modifient pas le périmètre des PCE pris en compte dans le cadre des nominations et du calcul des réalisations.

Le processus ne fait par conséquent appel à aucune date contractuelle qui pourrait désynchroniser le traitement contractuel de la demande de son traitement « terrain ».

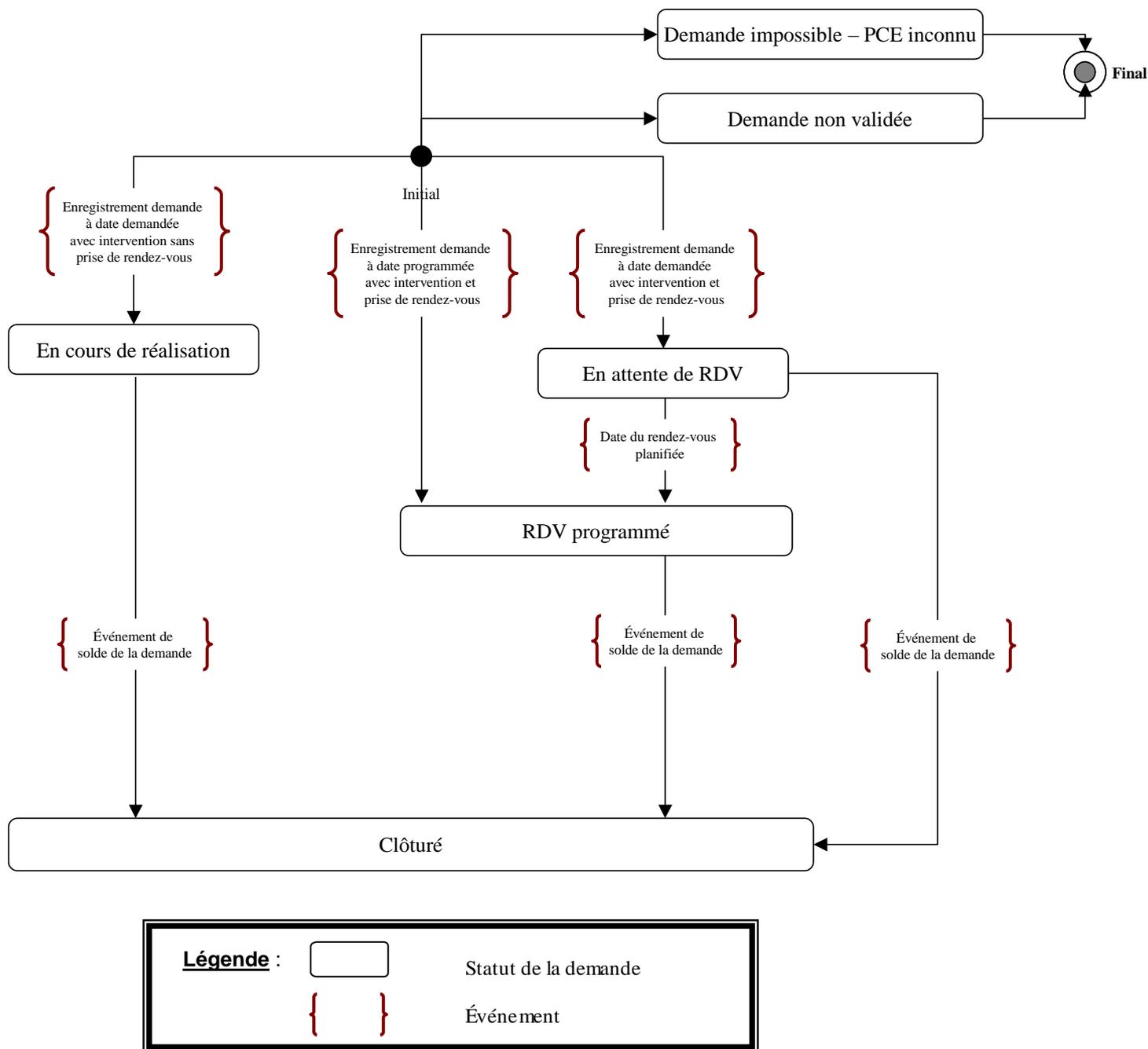
La demande est clôturée lorsque le système d'information reçoit l'événement de solde de l'intervention.

2.5. Cycle de vie de la demande d'Auto-relevé Fournisseur

2.5.1. Cycle de vie nominal de la demande de Coupure pour impayé

Ci-dessous le cycle de vie d'une **demande de coupure pour impayé**. Les cas d'annulation, de modification de rendez-vous et de non exécution de la demande seront explicités dans le chapitre :

[2.5.2 Cycle de vie non nominal de la demande de coupure pour impayé](#)

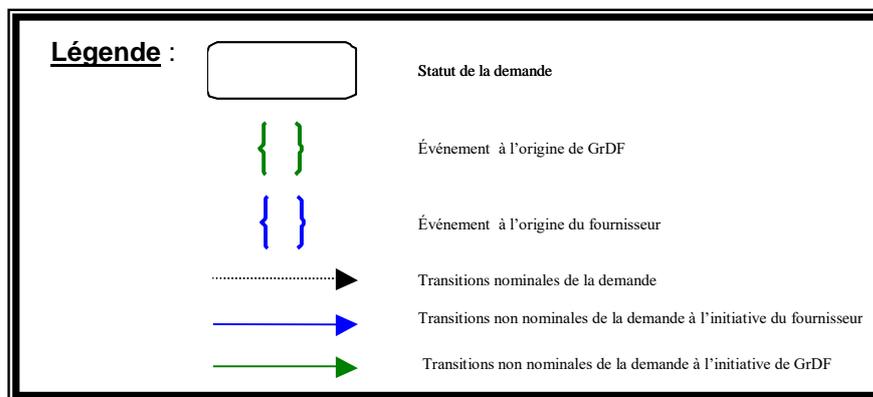
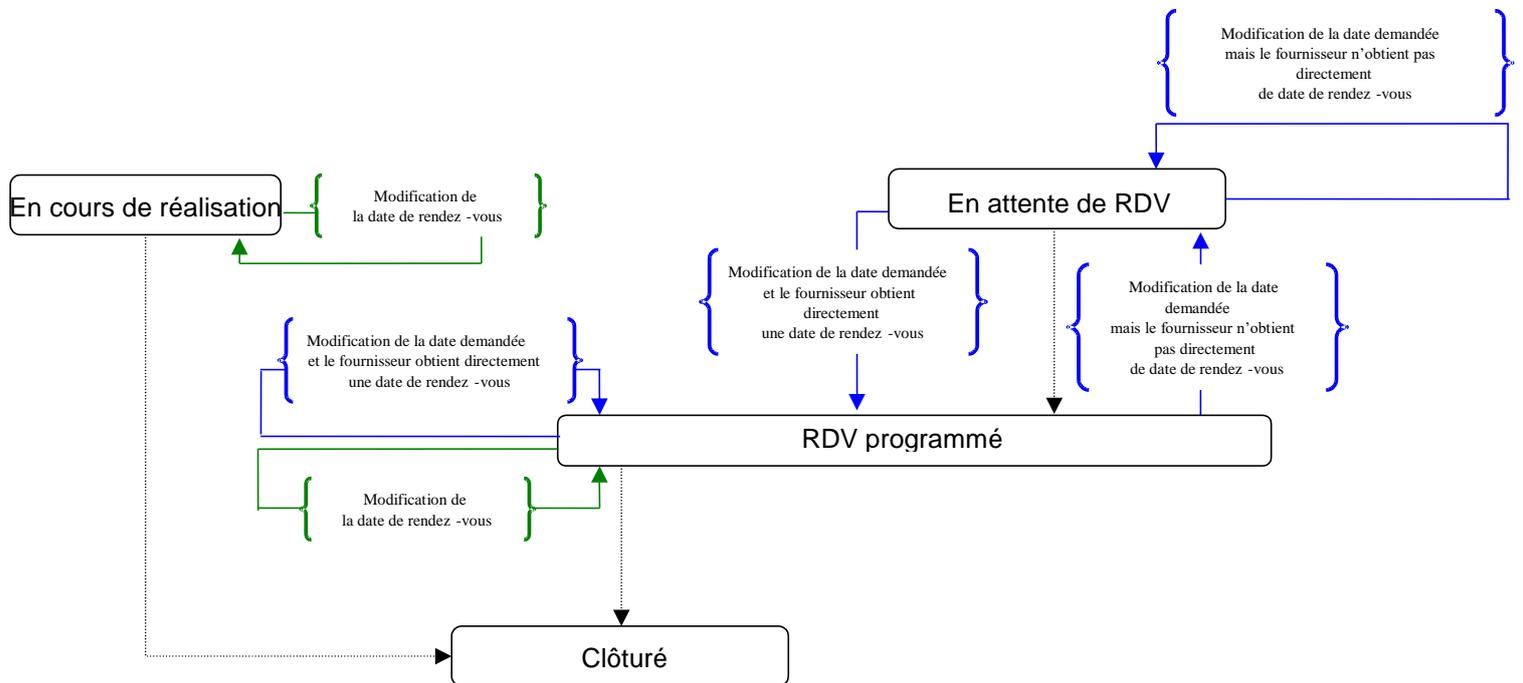


2.5.2. Cycle de vie non nominal de la demande de Coupure pour impayé

L'objet de ce paragraphe est, à partir du cycle de vie nominal de la demande de coupure pour impayé, d'illustrer les cas non nominaux de ce cycle de vie, en particulier : la modification de rendez-vous, l'annulation de la demande et la non exécution de la demande.

2.5.2.1. Focus sur la modification de rendez-vous d'une demande de coupure pour impayé

Une modification de rendez-vous pour une demande de coupure pour impayé avec prise de rendez-vous consiste en la modification de la date demandée. Cette modification peut être effectuée à l'initiative du fournisseur, comme de GRDF. Une modification de rendez-vous peut impacter le cycle de vie de la demande selon le logigramme ci-dessous. Seuls les statuts et événements correspondants à la modification de rendez-vous sont représentés.



Les statuts pour lesquels le fournisseur ne peut pas modifier le rendez-vous de coupure pour impayé sont :

Statuts pour lesquels il n'est pas possible de modifier la date demandée	Explications
Demande non validée	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Il n'y a donc pas de date demandée ou programmée.
Demande impossible – PCE inconnu	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Il n'y a donc pas de date demandée ou programmée.
En cours de réalisation	Ce statut concerne les demandes de coupure pour impayé sans prise de rendez-vous. La modification de rendez-vous n'est pas possible pour le fournisseur.
Clôturée	Ce statut est l'aboutissement de la demande et l'intervention a déjà été réalisée. Il n'est plus possible de modifier la date de rendez-vous.

Les statuts pour lesquels le fournisseur ne peut pas annuler la demande de coupure pour impayé sont :

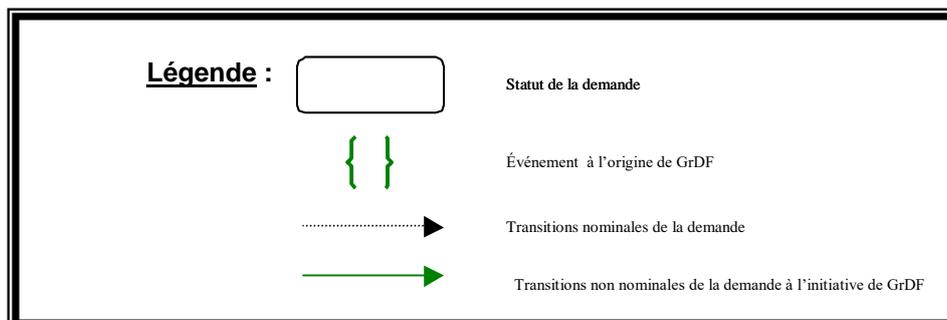
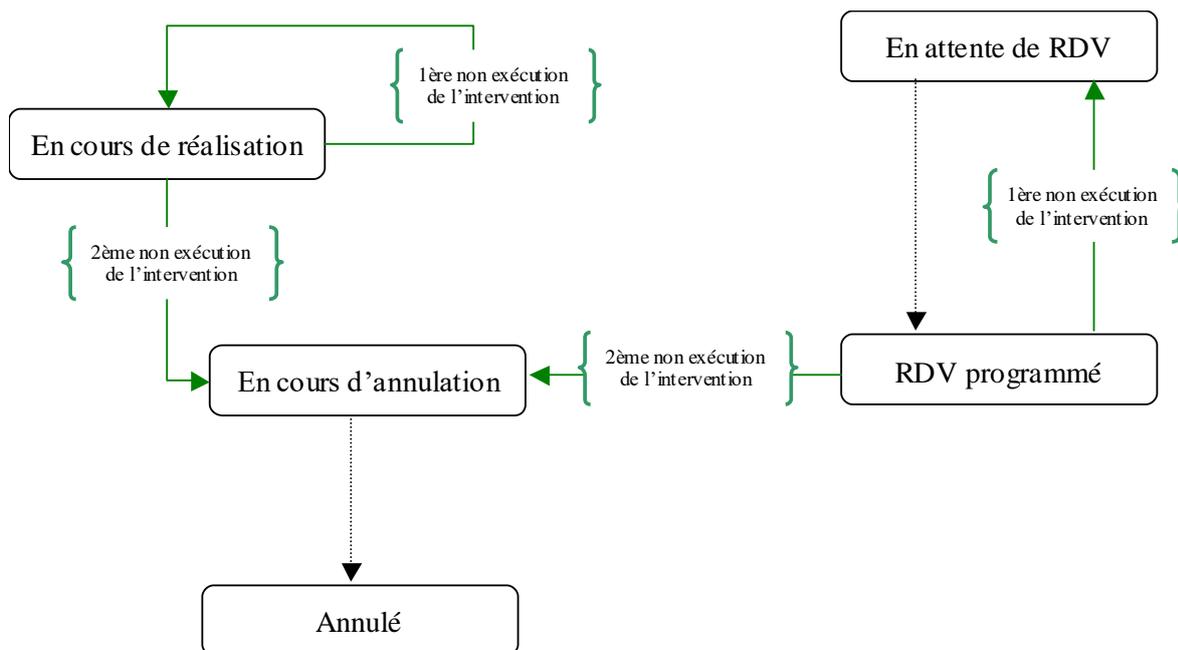
Statuts pour lesquels il n'est pas possible de d'annuler la demande	Explications
Demande non validée	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Il n'est donc pas possible de l'annuler.
Demande impossible – PCE inconnu	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Il n'est donc pas possible de l'annuler.
Clôturée	Ce statut est l'aboutissement de la demande et la demande est soldée. Le fournisseur ne peut donc plus annuler la demande.

☞ Pour plus d'informations concernant les principes génériques du processus d'annulation de la demande, il convient de se référer au guide d'implémentation du processus d'annulation de la demande.

Ce document précise notamment les délais d'annulation possibles.

2.5.2.3. Focus sur la non exécution d'une demande de Coupure pour impayé

La non exécution de la demande de coupure pour impayé est le résultat, pour GRDF, de l'impossibilité de réaliser l'intervention sur le terrain. Elle impacte le cycle de vie de la demande de coupure pour impayé selon le logigramme ci-dessous. Seuls les statuts et événements correspondants à la non exécution de la demande de coupure pour impayé sont représentés.



Les statuts qui ne peuvent pas aboutir à une non exécution de la demande sont :

Statuts pour lesquels il n'est pas possible de d'annuler la demande	Explications
Demande non validée	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Aucune date d'intervention n'a été enregistrée. Ce statut ne peut donc pas aboutir à une non exécution de la demande.
Demande impossible – PCE inconnu	La demande n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Aucune date d'intervention n'a été enregistrée. Ce statut ne peut donc pas aboutir à une non exécution de la demande.
Clôturée	Ce statut est l'aboutissement de la demande de coupure pour impayé. L'intervention a bien été exécutée.

2.5.3. Synthèse

Statut en cours	Statuts précédents possibles	Statuts suivants possibles
Demande non validée	- ⇒ A la soumission de la demande, la demande est non validée car non recevable. Il n'y a donc pas de statut précédent, ni de statut suivant possible	-
Demande impossible – PCE inconnu	⇒ A la soumission de la demande, la demande est non validée car non recevable. Il n'y a donc pas de statut précédent	- Le statut Demande impossible – PCE inconnu est un statut final.
		En cours d'analyse ⇒ Le fournisseur demande l'analyse de la demande non recevable
En attente de rendez-vous	- ⇒ La demande a été enregistrée à date demandée avec prise de rendez-vous	Rendez-vous programmé ⇒ La date et la plage horaire du rendez-vous sont confirmées ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et il obtient directement une date de rendez-vous
	Rendez-vous programmé ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée mais il n'obtient pas directement de date de rendez-vous. ⇒ GRDF n'a pu intervenir pour la 1 ^{ère} fois	En cours d'annulation ⇒ Le fournisseur annule sa demande, un traitement manuel est nécessaire ⇒ La création d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.
		Annulé ⇒ Le fournisseur annule la demande. Un traitement automatique est possible. ⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF. ⇒ GRDF annule la demande.
		Clôturé ⇒ Un événement de solde de la demande permet la clôture de la demande.
	En attente de rendez-vous ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée mais il n'obtient pas directement de date de rendez-vous	
Rendez-vous programmé	- ⇒ La demande a été enregistrée à date programmée avec prise de rendez-vous	En attente de rendez-vous ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée mais il n'obtient pas directement de date de rendez-vous ⇒ GRDF n'a pu intervenir pour la 1 ^{ère} fois

Statut en cours	Statuts précédents possibles	Statuts suivants possibles
	<p>En attente de rendez-vous</p> <p>⇒ La date et la plage horaire du rendez-vous sont confirmées</p> <p>⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et il obtient directement une date de rendez-vous</p>	<p>En cours d'annulation</p> <p>⇒ Le fournisseur annule sa demande, un traitement manuel est nécessaire.</p> <p>⇒ GRDF n'a pu intervenir pour la 2nde fois.</p> <p>⇒ La création d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p>
		<p>Annulé</p> <p>⇒ GRDF annule la demande.</p> <p>⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.</p> <p>⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p>
		<p>Clôturé</p> <p>⇒ Un événement de solde de la demande permet la clôture de la demande</p>
	<p>Rendez-vous programmé</p> <p>⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et il obtient directement une date de rendez-vous</p> <p>⇒ GRDF modifie la date de rendez-vous.</p>	
En cours de réalisation	-	<p>Clôturé</p> <p>⇒ Un événement de solde de la demande permet la clôture de la demande</p>
	<p>⇒ La demande a été enregistrée à date demandée sans prise de rendez-vous</p>	<p>En cours d'annulation</p> <p>⇒ Le fournisseur annule sa demande, un traitement manuel est nécessaire.</p> <p>⇒ GRDF n'a pu intervenir pour la 2nde fois.</p> <p>⇒ La création d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p>
		<p>Annulé</p> <p>⇒ GRDF annule la demande, un traitement automatique est possible</p> <p>⇒ Le fournisseur annule sa demande, un traitement automatique est possible.</p> <p>⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p>
	<p>En cours de réalisation</p> <p>⇒ GRDF n'a pu intervenir pour la 1^{ère} fois.</p> <p>⇒ GRDF modifie la date de rendez-vous.</p>	
En cours d'annulation	<p>En attente de rendez-vous</p> <p>⇒ Le fournisseur annule sa demande, un traitement manuel est nécessaire</p> <p>⇒ La création d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p>	<p>Annulé</p> <p>⇒ La demande d'annulation est traitée manuellement.</p>
	<p>Rendez-vous programmé</p> <p>⇒ Le fournisseur annule sa demande, un traitement manuel est nécessaire.</p> <p>⇒ GRDF n'a pu intervenir pour la 2nde fois.</p> <p>⇒ La création d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p>	

Statut en cours	Statuts précédents possibles	Statuts suivants possibles
	<p>En cours de réalisation</p> <p>⇒ Le fournisseur annule sa demande, un traitement manuel est nécessaire.</p> <p>⇒ GRDF n'a pu intervenir pour la 2^{nde} fois.</p> <p>⇒ La création d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p>	
Annulé	<p>En attente de rendez-vous</p> <p>⇒ Le fournisseur annule la demande. Un traitement automatique est possible.</p> <p>⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p> <p>⇒ GRDF annule la demande.</p>	<p>-</p> <p>⇒ Le statut annulé est un statut final</p>
	<p>En cours de réalisation</p> <p>⇒ GRDF annule la demande, un traitement automatique est possible</p> <p>⇒ Le fournisseur annule sa demande, un traitement automatique est possible.</p> <p>⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p>	
	<p>Rendez-vous programmé</p> <p>⇒ GRDF annule la demande.</p> <p>⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.</p> <p>⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.</p>	
	<p>En cours d'annulation</p> <p>⇒ La demande d'annulation est traitée manuellement.</p>	
Clôturé	<p>Rendez-vous programmé</p> <p>⇒ Un événement de solde de la demande permet la clôture de la demande</p>	<p>-</p> <p>⇒ Le statut clôturé est un statut final</p>
	<p>En attente de rendez-vous</p> <p>⇒ Un événement de solde de la demande permet la clôture de la demande</p>	
	<p>En cours de réalisation</p> <p>⇒ Un événement de solde de la demande permet la clôture de la demande</p>	

2.6. Canaux de formulation d'une demande de Coupure pour impayé

Selon la variante qui s'applique au **processus de coupure pour impayé**, seuls certains canaux de formulation de la demande seront accessibles au fournisseur.

NB : Il convient de se référer au guide transverse d'implémentation du processus de gestion des demandes pour prendre connaissance des canaux de formulation de la demande disponibles selon la variante qui s'applique au processus de coupure pour impayé.

3. Variantes du processus demande de coupure pour impayé

L'objet de ce chapitre est de présenter, en fonction des étapes du processus de coupure pour impayé, les échanges entre le système d'information des fournisseurs et GRDF notamment les échanges de flux de publication ainsi que les échanges web service.

La description de chacun de ces échanges comprend **les informations clés** transmises (champ concerné, libellé, valeur et signification du champ). Ce travail est réalisé pour chaque variante du processus coupure pour impayé et concerne les données clés et **non l'exhaustivité des données**. Pour connaître l'exhaustivité des données échangées lors du processus de coupure pour impayé, il convient de se reporter aux guides d'implémentation des web services ou des publications.

Pour chacune des variantes du processus, un logigramme présente l'enchaînement des principales étapes du processus. La légende ci-dessous permet de faciliter la compréhension des logigrammes.

Légende



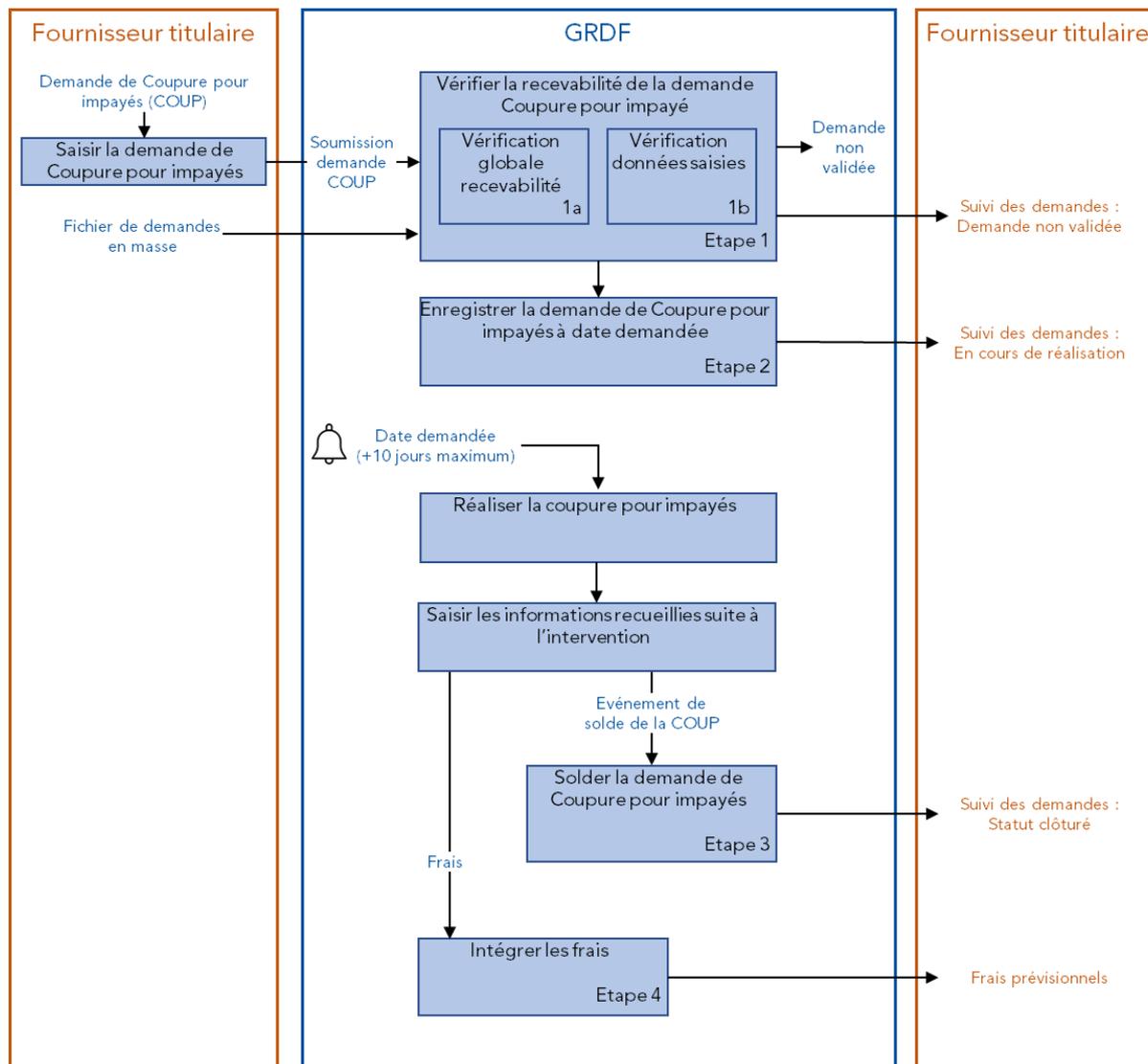
3.1. Coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous

La demande de coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous correspond aux cas métiers suivants :

- Coupure pour impayé sur un PCE non libre avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle (1M) pour laquelle le fournisseur ne souhaite pas prendre de rendez-vous
- Coupure pour impayé sur un PCE non libre avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle (1M) en cas d'intervention express
- Coupure pour impayé sur un PCE non libre avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle (1M) sur lequel il y a déjà une demande en cours

3.1.1. Logigramme

Le logigramme ci-dessous décrit les étapes et les flux d'information émis à l'attention des fournisseurs à chaque étape du traitement de la demande de coupure pour impayé **à date demandée sans prise de rendez-vous**.



Nota : Dans le cas où une demande est passée par plusieurs statuts depuis la dernière publication, seul le dernier statut sera présent dans le fichier de publication de suivi des demandes.

3.1.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de Coupure pour impayé

3.1.2.1. Vérification de la recevabilité de la demande de Coupure pour impayé

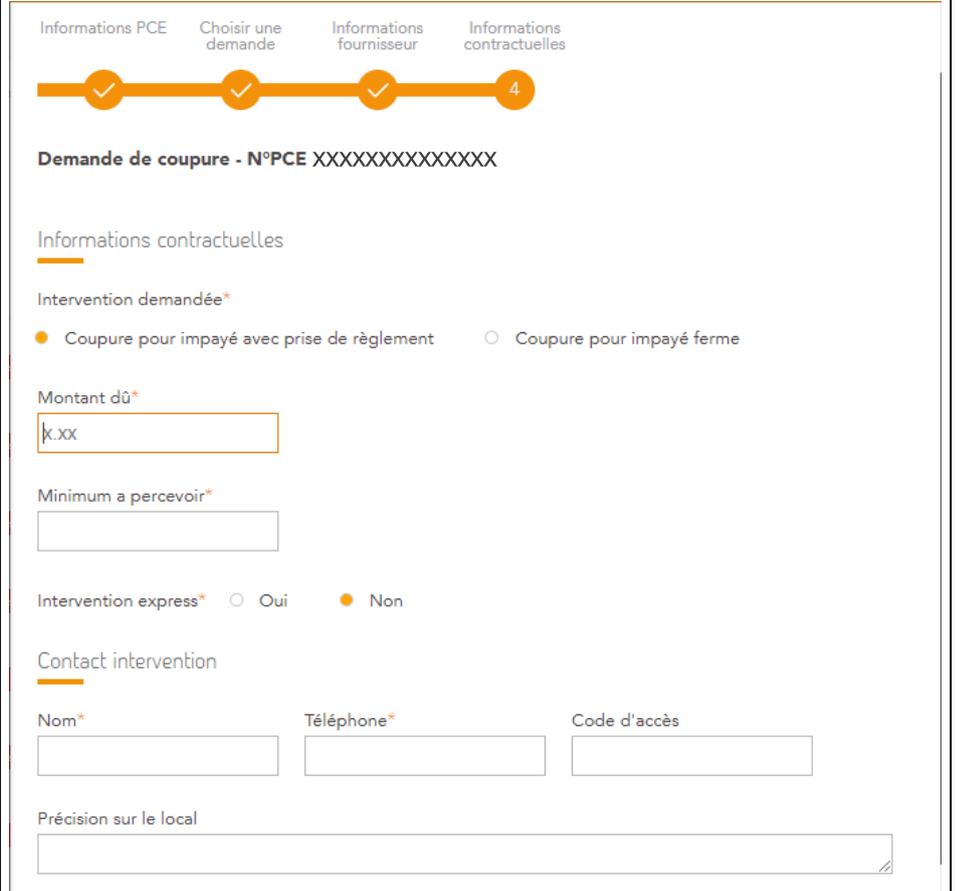
L'étape « vérifier la recevabilité de la demande de coupure pour impayé » correspond à l'étape de soumission de la demande. Cette étape peut être subdivisée en deux sous étapes :

- la vérification globale de la recevabilité de la demande de coupure pour impayé (Etape 1 a)
- la vérification des données saisies dans la demande de coupure pour impayé (Etape 1 b)

Lors de ces deux étapes, un contrôle sur la simultanéité des demandes est également effectué. En effet, lorsqu'un fournisseur soumet une demande à GRDF, d'autres demandes peuvent être en cours sur le même PCE (cf. [2.2 Demande de coupure pour impayé et demandes en cours](#))

Le tableau ci-dessous permet d'identifier, pour le canal web service et le Portail Fournisseur, les deux étapes qui consistent en la vérification de la recevabilité de la demande.

Canal	Web Service	Portail
<p data-bbox="65 174 209 235">Étape 1a</p> <p data-bbox="65 405 209 1064" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Contrôle de la simultanéité de la demande de COUP</p>	<p data-bbox="209 174 579 235">Méthode : VerifierRecevabiliteCOUP</p> <p data-bbox="209 286 579 421">L'utilisation de cette méthode consiste à vérifier que la demande de coupure pour impayé est recevable.</p> <p data-bbox="209 443 579 544">A Cette étape, lorsque la demande est non recevable, un numéro de demande est créé.</p> <p data-bbox="209 813 579 1081"><i>Pour plus d'informations sur les champs utilisés dans la méthode : VerifierRecevabiliteCOUP, il convient de se reporter au guide d'implémentation Définition du Web Service CreerDemandeCOUP.</i></p>	<p data-bbox="579 174 1530 235">Écran de saisie d'une demande par PCE : Saisie d'un type de demande</p> <p data-bbox="579 257 1530 347">Cet écran permet de sélectionner le type de demande à créer. L'utilisateur accède à cet écran s'il a saisi auparavant le numéro de PCE sur lequel il souhaite effectuer la demande de coupure pour impayé.</p> <p data-bbox="579 369 1530 425">La demande peut être sélectionnée si le lien correspondant est actif. Pour une demande de coupure pour impayé, le lien est toujours actif.</p> <p data-bbox="579 448 1530 560">Selon le type de demande, le lien est actif / inactif en fonction des critères suivants : - Type du PCE : DISCO, SAM - Etat du PCE: Télé-relevé, non télé-relevé - Fréquence de relève du PCE : mensuelle (1M), semestrielle (6M)</p> <p data-bbox="579 582 1530 638">A la sélection du type de demande dans cet écran, un premier contrôle de recevabilité de la demande est effectué à partir des données du PCE concerné.</p> <div data-bbox="624 667 1505 1137" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p data-bbox="624 667 1505 689">Demande de mise en service</p> <p data-bbox="624 701 1505 723">Demande de mise hors service</p> <p data-bbox="624 745 1505 768">Demande de changement de fournisseur</p> <p data-bbox="624 779 1505 801">Demande de changement de données tarifaires</p> <p data-bbox="624 813 1505 835">Demande de modification de CJA</p> <p data-bbox="624 846 1505 869">Demande d'intervention technique</p> <p data-bbox="624 880 1505 902" style="background-color: #f4a460;">Demande de coupure pour impayé</p> <p data-bbox="624 913 1505 936">Demande de rétablissement suite à coupure pour impayé</p> <p data-bbox="624 947 1505 969">Demande de modification des caractéristiques de l'utilisateur final</p> <p data-bbox="624 981 1505 1003">Demande d'auto-relevé Fournisseur</p> <p data-bbox="624 1014 1505 1037">Demande de relevé à date</p> </div> <p data-bbox="624 1205 683 1261" style="text-align: center;">⏪</p> <p data-bbox="991 1211 1139 1261" style="text-align: center;">Réinitialiser</p> <p data-bbox="1417 1193 1501 1272" style="text-align: right;">⏩</p>

<p>Étape 1b</p>	<p>Méthode : CreerDemandeCOUP</p> <p>L'utilisation de cette méthode implique une vérification des données saisies dans la demande de coupure pour impayé afin de confirmer que la demande est recevable. A cette étape, que la demande soit recevable ou non, un numéro de demande est créé dans OMEGA</p> <p><i>Pour plus d'informations sur les champs utilisés dans la méthode :</i> CreerDemandeCOUP, il convient de se reporter au guide d'implémentation Définition du Web Service CreerDemandeCOUP.</p>	<p align="center">Écran de saisie d'une demande de coupure pour impayé</p> <p>Cet écran permet à l'utilisateur de renseigner les données correspondant à sa demande de coupure pour impayé sur un PCE. A la validation des données saisies, un contrôle de recevabilité est effectué en fonction des données qui ont été renseignées pour la demande de coupure pour impayé.</p> 
------------------------	---	---

NB : Lorsque la recevabilité est refusée, le statut associé à cette demande non recevable est 022 « Demande impossible – PCE inconnu » ou 023 « Demande non validée ».

☞ Pour plus d'informations sur le suivi de ces demandes, se référer au guide transverse du processus de gestion des demandes.

3.1.2.2. Règles de recevabilité d'une demande de Coupure pour impayé et motifs associés lorsque la demande est soumise par le canal des demandes en masse

Ce paragraphe a pour objectif de détailler les règles de recevabilité associées à la demande de coupure pour impayé. Les règles de recevabilité sont appliquées quelque soit le canal par lequel la demande a été soumise. Les codes motifs de non recevabilité de la demande sont communiqués aux fournisseurs lorsque la demande de coupure pour impayé a été transmise par le canal des demandes en masse. Ils sont visibles :

- sur le portail GRDF, dans l'écran de suivi des demandes (uniquement libellé du code motif)
- dans la publication du suivi des demandes
- dans la réponse du web service SuiviDemande

La liste des codes motifs de non recevabilité ci-dessous présente les codes motifs de non recevabilité les plus courants et n'est pas exhaustive. Il convient de se référer au guide d'implémentation du flux suivi des demandes (SDEM) pour obtenir la liste exhaustive des codes motifs.

NB : Dans les tableaux présentés ci-dessous :

- Lorsqu'un code motif est signalé comme « **Warning** », la demande n'a pas été validée dans le SI du GRDF mais si le fournisseur corrige la donnée signalée comme erronée dans le fichier de demandes en masse, la demande sera alors recevable à la (re)soumission du fichier.

- Lorsqu'un code motif est signalé comme « **Bloquant** », la demande n'a pas été validée et même si le fournisseur apporte une correction sur les données de la demande dans le fichier de demandes en masse, celle-ci ne pourra être recevable à la (re)soumission du fichier.

Etape 1a : Vérification globale de la recevabilité de la demande de coupure pour impayé : Le tableau ci-dessous présente les principales règles de recevabilité liées à l'étape 1a : 'vérification globale de la recevabilité de la demande de coupure pour impayé' ainsi que les codes motifs associés.

Règle de recevabilité	Libellé code motif	Code motif associé (flux SDEM / WS SuiviDemande)	Warning	Bloquant
Vérification que le PCE soit connu du système d'information de GRDF	PCE inconnu du système	029	-	√
Contrôle de l'accès au référentiel des données du PCE	Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible.	190	-	√
Vérification que la demande de coupure pour impayé ne soit pas effectuée sur un PCE forfait cuisine	Masse - La demande sur le PCE n'est pas traitée car tarif cuisine est non compatible avec catégorie PCE. Veuillez corriger votre demande	038	-	√
	Aucune demande n'est possible sur les PCE de type forfait cuisine	129	-	√
Vérification que le PCE ne soit pas déjà coupé	Masse - Le PCE est déjà coupé.	183	-	√
	Le PCE est déjà coupé.	126	-	√
Vérification que le PCE pour lequel la demande de coupure pour impayé est effectuée soit non libre	Le PCE est libre	121	-	√
	Le PCE est libre suite à la demande en cours de traitement	313	-	√
	Masse – le PCE est libre suite à la demande en cours de traitement	320	-	√
Vérification sur l'état actif du PCE	Masse - PCE résilié	185	-	√
Contrôle sur la simultanéité des demandes : - Si une mise en service est en cours sur le PCE, alors la dernière date connue de la mise en service doit être supérieure strictement à la date de soumission de la demande de coupure pour impayé plus 1 jour. - Si un changement de fournisseur est en cours sur le PCE, alors la dernière date connue du changement de fournisseur doit être supérieure strictement à la date du jour de soumission de la demande de coupure pour impayé plus 8 jours.	Demande déjà en cours sur le PCE	030	-	√
	Une demande d'analyse a déjà été soumise sur ce PCE	314	-	√
Si une mise hors service est en cours sur le PCE, alors la dernière date connue de la mise hors service doit être supérieure strictement à la date de soumission de la demande de coupure pour impayé plus un jour.	Masse - La demande de coupure sur ce PCE n'est pas traitée : Le PCE sera bientôt coupé, une MHS est en cours	203	-	√
Contrôle de l'accès au référentiel des données du PCE	Masse – Le référentiel des données techniques du PCE n'est pas accessible. Veuillez renouveler votre demande de coupure ultérieurement	201	√	-
Vérification que le CDG-F du PCE soit égal au CDG-F du demandeur.	Le CAD actuel du PCE doit être égal au CAD du demandeur	120	-	√

Règle de recevabilité	Libellé code motif	Code motif associé (flux SDEM / WS SuiviDemande)	Warning	Bloquant
	Vous n'êtes plus titulaire du PCE suite à la demande en cours de traitement	315	-	√

Étape 1b : Vérification des données saisies dans la demande de coupure pour impayé : Le tableau ci-dessous présente les principales règles de recevabilité liées à l'étape 1b : 'vérification des données saisies dans la demande de coupure pour impayé' ainsi que les codes motifs associés.

Règle de recevabilité	Libellé code motif	Code motif associé (flux SDEM / WS SuiviDemande)	Warning	Bloquant
Contrôle de la date demandée de la demande de coupure pour impayé. La date demandée doit être comprise entre 1j et 6 semaines.	Masse - La demande n'est pas traitée car la date demandée n'est pas compatible avec le délai autorisé pour ce type de demande. Veuillez saisir votre demande sur le portail	040	√	-
Contrôle de la compatibilité des critères « Intervention Express » et « date demandée »	Masse - date demandée incompatible avec délai express.	184	√	-
Si une mise en service est en cours sur le PCE, alors la date demandée de la coupure pour impayé doit être inférieure à la dernière date connue de la mise en service.	Masse - La demande de coupure sur ce PCE n'est pas traitée car la date demandée n'est pas compatible avec une demande en cours. Veuillez saisir votre demande sur le Portail	202	√	-
Si un changement de fournisseur est en cours sur le PCE, alors la date demandée de la coupure pour impayé doit être inférieure à la date demandée du changement de fournisseur moins 7 jours				
Si une mise hors service est en cours sur le PCE, alors la date demandée de la coupure pour impayé doit être inférieure ou égale à la dernière date connue de la mise hors service.				
Vérification, pour un PCE JJ/JM/MM, de la validité du code postal.	Masse - Le code postal du PCE est incorrect	251	√	-

3.1.2.3. Suivi des demandes

Dans le cas d'une demande formulée par le canal des demandes en masse, la non recevabilité de cette demande peut se traduire par la mise à disposition des informations suivantes au fournisseur :

- la mise à disposition d'un flux d'information sur le suivi de la demande au fournisseur demandeur
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans l'écran : Suivi des demandes

NB : Dans la suite du paragraphe « Coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous », les champs de l'écran : Rechercher et Suivre vos demandes et leur contenu ne seront pas détaillés car ils sont suffisamment explicites sur le portail.

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Suivi des demandes
Événement déclencheur de la publication du fichier	Demande non recevable soumise dans un fichier de demandes en masse
Mise à disposition de la publication	J+1 du dépôt du fichier de demandes en masse
Fréquence de publication	Quotidienne (du lundi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la demande de coupure pour impayé est non validée :

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Statut de la demande	023 (demande non validée)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Motif de non recevabilité de la demande	Se référer au guide d'implémentation de flux SDEM pour obtenir l'intégralité des codes motif	Code du motif	25	MotifDemande

Lorsqu'une des demandes contenues dans le fichier porte sur un PCE inconnu, celle-ci est rejetée. Le suivi des demandes contiendra les informations suivantes.

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Statut de la demande	022 (demande impossible : PCE inconnu)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Motif de non recevabilité de la demande	110 (Format PCE incorrect) 111 (Le PCE n'existe pas)	Code du motif	25	MotifDemande

3.1.3. Etape 2 : Enregistrer la demande de Coupure pour impayé à date demandée

L'étape « enregistrer la demande de coupure pour impayé à date demandée » correspond à l'étape au cours de laquelle la demande du fournisseur a passé les contrôles de recevabilité avec succès et la date demandée par le fournisseur pour l'intervention est enregistrée.

L'enregistrement de la demande dans le SI de GRDF a pour résultat :

- la mise à disposition d'un flux d'information sur le suivi de la demande au fournisseur demandeur
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans l'écran : Suivi des demandes

3.1.3.1. Suivi des demandes

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Suivi des demandes
Événement déclencheur de la publication du fichier	Enregistrement d'une demande de coupure pour impayé à date demandée
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'enregistrement de la demande de coupure pour impayé
Fréquence de publication	Quotidienne (du lundi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la demande de coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous est enregistrée :

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Date d'enregistrement de la demande	Date d'enregistrement de la demande dans le SI de GRDF	Date de création de la demande	9	DateCreationDemande
Statut de la demande	050 (en cours de réalisation)	Identifiant du statut	17	StatutDemande

Nota : les informations suivantes contenues dans le fichier permettent au fournisseur de s'assurer qu'il est bien dans le cas d'une demande de coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous.

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Type de la demande	COUP	Identifiant du type de la demande	11	TypeDemande
Option de prestation	« O » (Oui) ou « N » (Non) Indicateur signalant que le demandeur a souscrit ou non à l'option de prestation	Option de prestation : intervention express	14	-
1 ^{ère} date demandée	Date demandée pour la coupure pour impayé par le fournisseur	1 ^{ère} date demandée	19	DateDemandee.Date
Type de coupure pour impayé demandée	Code précisant le type de coupure pour impayé demandée : Z4, Z5	Code du libellé de l'intervention	70	-

Nota : Explication des codes du libellé de l'intervention

Valeur	Fréquence de relève	Libellé de la prestation correspondant
Z4	6M/1M	Coupure pour impayé avec prise de règlement
Z5	6M/1M	Coupure pour impayé ferme

Remarque importante : dans certains cas, l'intervention ne peut pas avoir lieu à la date planifiée par GRDF du fait du client (frais supplémentaires comptabilisés) ou du fait de GRDF. Dans ce cas, le fournisseur n'est pas informé et GRDF re-planifie une intervention. A la deuxième impossibilité de réalisation de l'intervention, la demande est annulée.

3.1.4. Etape 3 : Solder la demande de Coupure pour impayé

L'étape « solder la demande de coupure pour impayé » correspond à l'étape de clôture de la demande de coupure pour impayé. La demande de coupure a été traitée par l'agent et est soldée. La demande est clôturée dans le SI de GRDF.

La clôture de la demande dans le SI de GRDF a pour résultat :

- la mise à disposition d'un flux d'information sur le suivi de la demande au fournisseur demandeur
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans l'écran : Suivie des demandes

3.1.4.1. Suivi des demandes

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Suivi des demandes
Événement déclencheur de la publication du fichier	Clôture de la demande de coupure pour impayé
Mise à disposition de la publication	J+1 de la clôture de la demande de coupure pour impayé
Fréquence de publication	Quotidienne (du lundi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la demande de coupure pour impayé à date demandée avec prise de rendez-vous est clôturée.

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Code du statut de la demande	010 (clôturée)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Date à laquelle le statut actuel a pris effet sur la demande	Date de la clôture de la demande de coupure pour impayé	Date de changement de statut	18	DateDernierChangementStatut

3.1.5. Etape 4 : Intégrer les frais

L'étape « intégrer les frais » correspond à l'étape de réception des codes frais relatifs à la demande de coupure pour impayé. Lorsque l'intervention a été réalisée, les frais prévisionnels sont intégrés dans le système d'information de GRDF et mis à la disposition du fournisseur à l'origine de la demande.

3.1.5.1. Frais prévisionnels

- Présentation générale du flux frais prévisionnels :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Frais prévisionnels
Événement déclencheur de la publication du fichier	Intégration des frais dans le SI de GRDF
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'intégration des frais dans le SI de GRDF
Fréquence de publication	Quotidienne (du lundi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Informations clés contenues dans le fichier permettant au fournisseur d'identifier qu'il s'agit des frais prévisionnels relatifs à la réalisation de la coupure pour impayé :

Numéro	Nom	Valeur commentaire
6	Origine de la prestation	F : Fournisseur
7	Type d'envoi	F : 1er envoi
8	Date de réalisation de la prestation	Date de l'intervention sur le terrain
9	Code frais	Code associé à la prestation
11	Montant	Montant du frais
12	Numéro de la demande	Numéro de la demande sur laquelle porte le frais

Nota : A une demande peuvent être associés 0 à n frais en fonction de la situation du compteur

3.2. Coupure pour impayé à date demandée avec prise de rendez-vous

Il s'agit d'une demande de coupure pour impayé pour laquelle la prise rendez-vous est impossible en ligne.

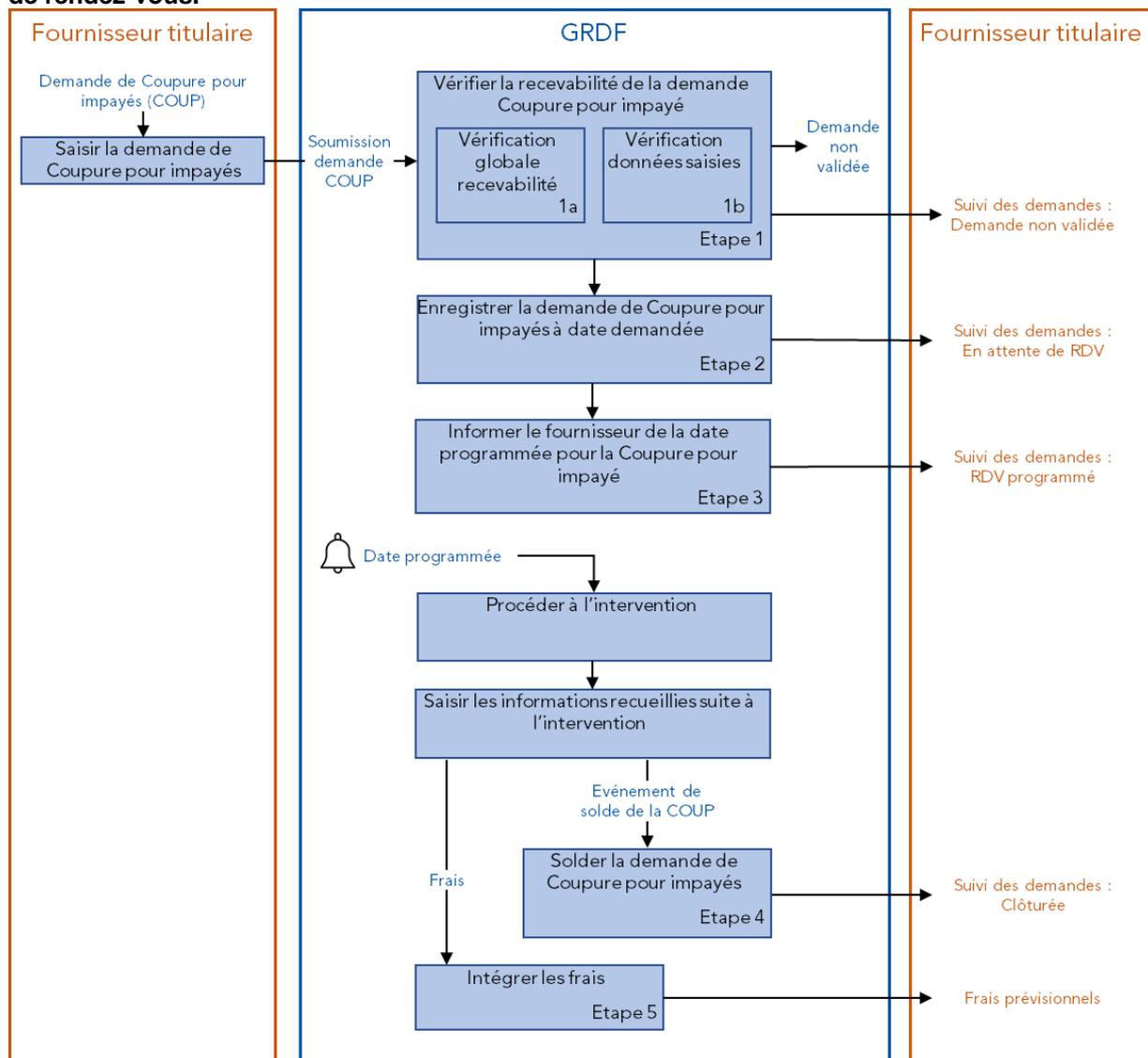
La demande de coupure pour impayé à date demandée avec prise de rendez-vous correspond aux cas métiers suivants :

- Coupure pour impayé sur un PCE non libre avec une fréquence de relève mensuelle ou journalière (MM, JM ou JJ)
- Coupure pour impayé sur un PCE non libre avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle (1M) en cas d'échec de la prise de rendez-vous en ligne et pour lequel aucune autre demande n'est en cours.

Le fournisseur demandeur est obligatoirement le fournisseur qui détient le PDLA rattaché au PCE dans son Contrat Distributeur de Gaz – Fournisseur.

3.2.1. Logigramme

Le logigramme ci-dessous décrit les étapes et les flux d'information émis à l'attention des fournisseurs à chaque étape du traitement de la demande **de coupure pour impayé à date demandée avec prise de rendez-vous**.



Nota : Dans le cas où une demande est passée par plusieurs statuts depuis la dernière publication, seul le dernier statut sera présent dans le fichier de publication de suivi des demandes.

3.2.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de Coupure pour impayé

3.2.2.1. Vérification de la recevabilité de la demande Coupure pour impayé

Etape identique à celle décrite pour la variante de processus « Coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous » - [3.1.2.1 Vérification de la recevabilité de la demande de coupure pour impayé](#)

3.2.2.2. Règles de recevabilité d'une demande de Coupure pour impayé

Ce paragraphe a pour objectif de détailler les règles de recevabilité associées à la demande de coupure pour impayé. La demande de coupure pour impayé à date demandée avec prise de rendez-vous ne

pouvant être formulée par le canal des demandes en masse, ce chapitre ne fera pas l'objet de la description de codes motifs associés aux règles de recevabilité de la demande.

Etape 1a : Vérification globale de la recevabilité de la demande de coupure pour impayé :

Le tableau ci-dessous présente les principales règles de recevabilité liées à l'étape 1a : 'Vérification globale de la recevabilité de la demande de coupure pour impayé'.

Règle de recevabilité
Vérification que la demande de coupure pour impayé ne soit pas effectuée sur un PCE forfait cuisine
Contrôle de l'accès au référentiel des données du PCE
Vérification que le PCE ne soit pas déjà coupé
Vérification que le PCE pour lequel la demande de coupure pour impayé est effectuée soit non libre
Vérification sur l'état actif du PCE
Contrôle sur la simultanéité des demandes : Si une mise en service est en cours sur le PCE, alors la dernière date connue de la mise en service doit être strictement supérieure à la date de soumission de la demande de coupure pour impayé plus 1 jour.
Contrôle sur la simultanéité des demandes : Si un changement de fournisseur est en cours sur le PCE, alors la dernière date connue du changement de fournisseur doit être supérieure strictement à la date du jour de soumission de la demande de coupure pour impayé plus 8 jours.
Contrôle sur la simultanéité des demandes : Si une mise hors service est en cours sur le PCE, alors la dernière date connue de la mise hors service doit être supérieure strictement à la date de soumission de la demande de coupure pour impayé plus un jour.

Etape 1b : Vérification des données saisies dans la demande de coupure pour impayé :

Le tableau ci-dessous présente les principales règles de recevabilité liées à l'étape 1b : 'vérification des données saisies dans la demande de coupure pour impayé'

Règle de recevabilité
Contrôle de la date demandée de la demande de coupure pour impayé. La date demandée doit être comprise entre 1 jour et 6 semaines.
Contrôle de la compatibilité des critères « Intervention Express » et « date demandée »
Contrôle sur la simultanéité des demandes : Si une mise en service est en cours sur le PCE, alors la date demandée de la coupure pour impayé doit être inférieure à la dernière date connue de la mise en service.
Contrôle sur la simultanéité des demandes : Si un changement de fournisseur est en cours sur le PCE, alors la date demandée de la coupure pour impayé doit être inférieure à la date demandée du changement de fournisseur moins 7 jours.
Contrôle sur la simultanéité des demandes : Si une mise hors service est en cours sur le PCE, alors la date demandée de la coupure pour impayé doit être inférieure ou égale à la dernière date connue de la mise hors service.
Vérification, pour un PCE JJ/JM/MM, de la validité du code postal.

3.2.3. Etape 2 : Enregistrer la demande de Coupure pour impayé à date demandée

L'étape « enregistrer la demande de coupure pour impayé à date demandée » correspond à l'étape au cours de laquelle la demande du fournisseur a passé les contrôles de recevabilité avec succès et la date demandée par le fournisseur pour l'intervention est à confirmer au fournisseur.

L'enregistrement de la demande dans le SI de GRDF a pour résultat :

- la mise à disposition d'un flux d'information sur le suivi de la demande au fournisseur demandeur
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans l'écran : Suivi des demandes

NB : Dans la suite du paragraphe « Coupure pour impayé à date demandée avec prise de rendez-vous », les champs de l'écran : Rechercher et Suivre vos demandes et leur contenu ne seront pas détaillés car ils sont suffisamment explicites sur le portail.

3.2.3.1. Suivi des demandes

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Suivi des demandes
Événement déclencheur de la publication du fichier	Enregistrement d'une demande de coupure pour impayé à date demandée
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'enregistrement de la demande dans le SI de GRDF
Fréquence de publication	Quotidienne (du lundi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la demande de coupure pour impayé à date demandée est enregistrée.

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Date d'enregistrement de la demande	Date d'enregistrement de la demande de COUP dans le SI de GRDF	Date de création de la demande	9	DateCreationDemande
Code du statut de la demande	045 (En attente de RDV)	Identifiant du statut	17	StatutDemande

Nota : les informations suivantes contenues dans le fichier permettent au fournisseur de s'assurer qu'il est bien dans le cas d'une demande de coupure pour impayé à date demandée :

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Type de la demande	COUP	Identifiant du type de la demande	11	TypeDemande
Option de prestation	« O » (Oui) ou « N » (Non) Indicateur signalant que le demandeur a souscrit ou non à l'option de prestation	Option de prestation : intervention express	14	-
1 ^{ère} date demandée	Date demandée pour l'intervention par le fournisseur	1 ^{ère} date demandée	19	DateDemandee.Date
Type de coupure pour impayé demandée	Code précisant le type de coupure pour impayé demandée : Z4, Z5 ou 210	Code du libellé de l'intervention	70	-

Nota : Explication des codes du libellé de l'intervention

Valeur	Fréquence de relève	Libellé de la prestation correspondant
210	JJ, JM ou MM	Coupure pour impayé
Z4	6M/1M	Coupure pour impayé avec prise de règlement
Z5	6M/1M	Coupure pour impayé ferme

3.2.4. Etape 3 : Informer le fournisseur de la date programmée pour la Coupure pour impayé

L'étape « informer le fournisseur de la date programmée pour la coupure pour impayé » correspond à la validation de la date de l'intervention par GRDF. Deux cas sont possibles :

- le planning de GRDF est disponible à la date demandée par le fournisseur, alors la date programmée est égale à la date demandée.
- le planning de GRDF n'est pas disponible à la date demandée par le fournisseur. Dans ce cas, GRDF planifie une autre date pour l'intervention dans les 10 jours suivants la date demandée par le fournisseur.

L'enregistrement de la date programmée se traduit pour le fournisseur demandeur par :

- la mise à disposition d'un flux d'information sur le suivi de la demande au fournisseur demandeur
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans l'écran : Suivi des demandes

3.2.4.1. Suivi des demandes

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Suivi des demandes
Evénement déclencheur de la publication du fichier	Enregistrement d'une date d'intervention pour la demande de coupure pour impayé
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'enregistrement de la date d'intervention dans le SI de GRDF
Fréquence de publication	Quotidienne (du lundi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la date de rendez-vous de la demande de coupure pour impayé à date demandée avec prise de rendez-vous est enregistrée.

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Code du statut de la demande	063 (RDV programmé)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Date à laquelle le statut actuel a pris effet sur la demande	Date d'enregistrement de la date programmée pour la COUP dans le SI de GRDF	Date de changement de statut	18	DateDernierChangementStatut

Nota : les informations suivantes contenues dans le fichier permettent au fournisseur de s'assurer qu'il est bien dans le cas d'une demande de coupure pour impayé à date demandée dont la date d'intervention est confirmée

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Type de la demande	COUP	Identifiant du type de la demande	11	TypeDemande
1 ^{ère} date demandée	Date demandée par le fournisseur pour l'intervention	1 ^{ère} date demandée	19	DateDemandee.Date
Date du rendez-vous programmé	Date de l'intervention planifiée par l'agent GRDF	Date programmée	22	DateProgrammee.Date

Remarque importante : dans certains cas, l'intervention ne peut pas avoir lieu à la date programmée du fait du client (frais supplémentaires comptabilisés) ou du fait de GRDF. La demande repasse alors au statut « en attente de RDV », les informations clés suivantes sont mises à disposition des fournisseurs :

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Code du statut de la demande	045 (en attente de RDV)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Date à laquelle le statut actuel a pris effet sur la demande	Date d'intégration de la non exécution de l'intervention	Date du changement de statut	18	DateDernierChangementStatut
Motif de non exécution de la demande	Cf. guide d'implémentation du suivi des demandes	Code du motif	25	MotifDemande

L'agent doit à nouveau planifier une date (si possible sous 10 jours) pour l'intervention pour que la demande atteigne à nouveau le statut « RDV programmé » et poursuive son déroulement normal. A la deuxième impossibilité de réalisation de l'intervention, la demande est annulée.

3.2.5. Etape 4 : Solder la demande de coupure pour impayé

Etape identique à celle décrite pour la variante de processus « coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous » 3.1.4 [Etape 3 : Solder la demande de coupure pour impayé](#)

3.2.6. Etape 5 : Intégrer les frais

Etape identique à celle décrite pour la variante de processus « coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous » 3.1.5 [Etape 4 : Intégrer les frais](#)

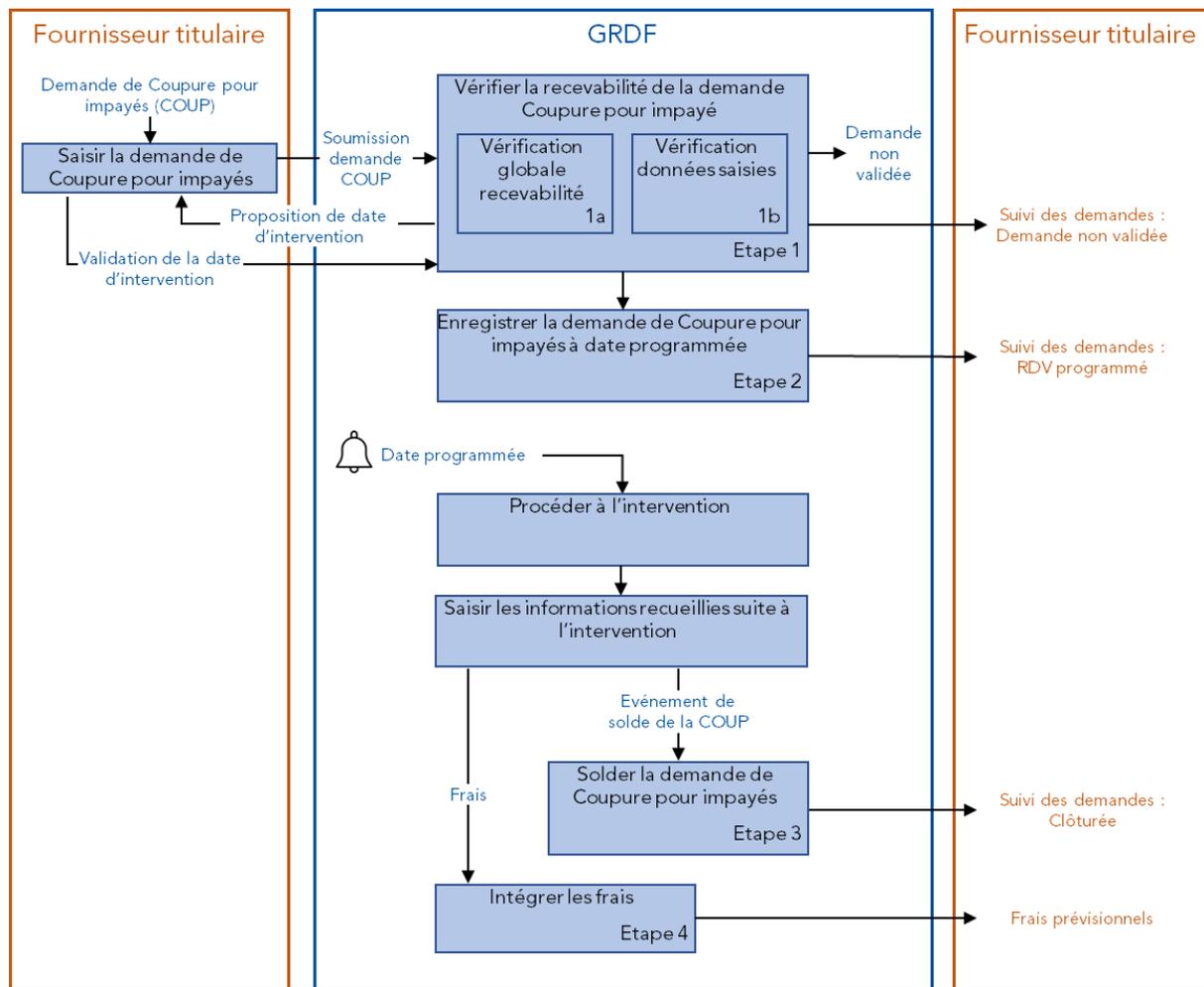
3.3. ~~Coupure pour impayé à date programmée avec prise de rendez-vous~~

~~Il s'agit d'une demande de coupure pour impayé pour laquelle le rendez-vous est confirmé au fournisseur directement en ligne.~~

~~La demande de coupure à date programmée est possible pour un PCE non libre et non coupé avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle (1M). Le fournisseur demandeur est obligatoirement le fournisseur qui détient le PDLA rattaché au PCE dans son Contrat Distributeur de Gaz Fournisseur.~~

3.3.1. ~~Logigramme~~

~~Le logigramme ci-dessous décrit les étapes et les flux d'information émis à l'attention des fournisseurs à chaque étape du traitement de la demande de coupure pour impayé à date programmée avec prise de rendez-vous.~~



Nota : Dans le cas où une demande est passée par plusieurs statuts depuis la dernière publication, seul le dernier statut sera présent dans le fichier de publication de suivi des demandes.

3.3.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de Coupure pour impayé

3.3.2.1. Vérification de la recevabilité de la demande de Coupure pour impayé

Etape identique à celle décrite pour la variante de processus « Coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous » 3.1.2.1 Vérification de la recevabilité de la demande de coupure pour impayé

3.3.2.2. Règles de recevabilité d'une demande de Coupure pour impayé

Etape identique à celle décrite pour la variante de processus « Coupure pour impayé à date demandée avec prise de rendez-vous » 3.2.2.2 Règles de recevabilité d'une demande de coupure pour impayé

3.3.3. Etape 2 : Enregistrer la demande de Coupure pour impayé à la date programmée

L'étape « enregistrer la demande de coupure pour impayé à la date programmée » correspond à l'étape au cours de laquelle la demande du fournisseur a passé les contrôles de recevabilité avec succès et parmi les dates d'intervention proposées par le système, une date a été validée par le fournisseur. L'enregistrement de la demande dans le SI de GRDF a pour résultat :

- la mise à disposition d'un flux d'information sur le suivi de la demande au fournisseur demandeur

- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la demande dans l'écran : Suivi des demandes

NB : Dans la suite du paragraphe « Coupure pour impayé à date programmée avec intervention avec prise de rendez-vous », les champs de l'écran : Rechercher et Suivre vos demandes et leur contenu ne seront pas détaillés car ils sont suffisamment explicites sur le portail.

3.3.3.1. Suivi des demandes

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

Support de transmission	Fichier de publication au format CSV
Nom du fichier	Suivi des demandes
Événement déclencheur de la publication du fichier	Enregistrement d'une demande de coupure pour impayé à date programmée
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'enregistrement de la demande dans le SI de GRDF
Fréquence de publication	Quotidienne (du lundi au samedi)
Destinataire du fichier	Fournisseur demandeur

- Présentation des informations clés contenues dans le flux suivi des demandes et dans la réponse du Web Service SuiviDemande :

Le tableau ci-dessous présente les informations clés contenues dans le flux suivi des demandes ainsi que dans la réponse du Web Service SuiviDemande, qui permettent au fournisseur d'identifier que la demande de coupure pour impayé à date programmée est enregistrée.

Description générale		Flux SDEM		Web Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Date d'enregistrement de la demande	Date d'enregistrement de la demande de COUP dans le SI de GRDF	Date de création de la demande	9	DateCreationDemande
Code du statut de la demande	063 (RDV programmé)	Identifiant du statut	17	StatutDemande

Nota : les informations suivantes contenues dans le fichier permettent au fournisseur de s'assurer qu'il est bien dans le cas d'une demande de coupure pour impayé à date programmée

Description générale		Flux SDEM		Web-Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Type de la demande	COUP	Identifiant du type de la demande	11	TypeDemande
Option de prestation	« O » (Oui) ou « N » (Non) Indicateur signalant que le demandeur a souscrit ou non à l'option de prestation	Option de prestation : intervention-express	14	-
1 ^{ère} date demandée	Date demandée pour l'intervention par le fournisseur	1 ^{ère} date demandée	19	DateDemandee
Date du rendez-vous programmé	Date de l'intervention proposée par le système et acceptée par le fournisseur	Date programmée	22	DateProgrammee.Date
Plage horaire du rendez-vous programmé	Code de la plage horaire de la date de l'intervention proposée par le SI de GRDF et acceptée par le fournisseur	Code de la plage horaire programmée	23	PlageHoraire
Type de coupure pour impayé demandée	Code précisant le type de coupure pour impayé demandée : Z4, Z5	Code du libellé de l'intervention	70	-

Nota : Explication des codes du libellé de l'intervention

Valeur	Fréquence de relève	Libellé de la prestation correspondant
Z4	6M/1M	Coupure pour impayé avec prise de règlement
Z5	6M/1M	Coupure pour impayé fermé

Remarque importante : dans certains cas, l'intervention ne peut pas avoir lieu à la date programmée du fait du client (frais supplémentaires comptabilisés) ou du fait de GRDF. La demande passe alors au statut « en attente de RDV », les informations clés suivantes sont mises à disposition des fournisseurs :

Description générale		Flux SDEM		Web-Service SuiviDemande
Information transmise	Valeur du champ	Libellé du champ correspondant	N° du champ correspondant	Libellé du champ retourné
Code du statut de la demande	045 (en attente de RDV)	Identifiant du statut	17	StatutDemande
Date à laquelle le statut actuel a pris effet sur la demande	Date d'intégration de la non exécution de l'intervention	Date du changement de statut	18	DateDernierChangementStatut
Motif de non exécution de l'intervention	Cf. guide d'implémentation du suivi des demandes	Code du motif	25	MotifDemande

L'agent doit à nouveau planifier une date (si possible sous 10 jours) pour l'intervention pour que la demande atteigne à nouveau le statut « RDV programmé » et poursuive son déroulement normal. A la deuxième impossibilité de réalisation de l'intervention, la demande est annulée, cf. **Focus sur l'annulation d'une demande de coupure pour impayé**).

3.3.4. Etape 3 : Solder la demande de Coupure pour impayé

Etape identique à celle décrite dans la variante de processus « Coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous. » [3.1.4 Etape 3 : Solder la demande de coupure pour impayé](#)

3.3.5. Etape 4 : Intégrer les frais

Etape identique à celle décrite dans la variante de processus « Coupure pour impayé à date demandée sans prise de rendez-vous. » [3.1.5 Etape 4 : Intégrer les frais](#)

4. Catalogue des prestations

Les tableaux ci-dessous présentent à titre indicatif les codes libellés intervention possibles et les codes frais correspondants par rapport à la prestation demandée par le fournisseur. Les correspondances sont susceptibles d'être modifiées.

- PCE avec une fréquence de relève mensuelle (MM) ou journalière (JM/JJ)

Libellé du Catalogue des Prestations	Fréquence de relève du PCE	Type demande	Libellé de la prestation	Libellé intervention	Code Frais
Coupure pour impayé	Journalière ou Mensuelle MM	COUP	Coupure pour impayé	Coupure pour impayé	- 210 - 214 (si supplément express)

- PCE avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle (1M)

Libellé du Catalogue des Prestations	Fréquence de relève du PCE	Type demande	Libellé de la prestation	Libellé intervention	Code Frais
Prise de règlement	Semestrielle ou mensuelle 1M	COUP	Coupure pour impayé avec prise de règlement	Coupure pour impayé avec prise de règlement	- 818 - 820 (si supplément express)
Coupure pour impayé	Semestrielle ou mensuelle 1M	COUP	Coupure pour impayé ferme	Coupure pour impayé ferme	- 810 - 820 (si supplément express)