

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

GUIDE D'IMPLEMENTATION DES PROCESSUS ACHEMINEMENT

~~~

### PROCESSUS RECLAMATION

#### Objet du document

**Résumé :** (nom de fichier = Guide d'implémentation du processus Réclamation V1.1.docx)

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

Ce document doit permettre aux fournisseurs de comprendre les échanges entre leur système d'information et celui de **GRDF** notamment les échanges de flux de publication ainsi que les échanges Web Services 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      | 10/02/2011 | Version de travail initiale : création du document                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| V1      | 21/08/2013 | [OMEGA V8B] Ajout des impacts liés à la refonte des Réclamations.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| V1.1    | 18/12/2020 | [Hors Version] Prise en compte des évolutions : rendre impossible la création de plusieurs réclamations de même situation, Ajout de la situation client Réclamation déploiement et Cas des relances sur réclamation inexistante.<br>Changement de la police et du style.<br>Précisions documentaires.<br>[OMEGA 21.1] Modification des captures d'écran correspondant au formulaire sur le Portail Fournisseur |

## 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 Réclamation .....                                                      | 5  |
| 2.2   | Différence entre Réclamation, demande d'analyse et mail POMMARD .....                   | 5  |
| 2.2.1 | Principes généraux de différenciation (hors contestation des données de comptage) ..... | 6  |
| 2.2.2 | Cas particulier des données de comptage mises en doute par le Fournisseur .....         | 6  |
| 2.2.3 | Présentation des différentes situations et sous-situations de Réclamation .....         | 7  |
| 2.3   | Recevabilité d'une Réclamation et demandes en cours .....                               | 8  |
| 2.4   | Modification et annulation d'une Réclamation .....                                      | 8  |
| 2.5   | Variante du processus de réclamation et situations associés .....                       | 8  |
| 2.6   | Date de clôture de la réclamation .....                                                 | 8  |
| 2.7   | Cycle de vie de la Réclamation .....                                                    | 9  |
| 2.7.1 | Cycle de vie nominal de la Réclamation .....                                            | 9  |
| 2.7.2 | Synthèse .....                                                                          | 10 |
| 2.8   | Rappel des canaux de formulation et de suivi d'une Réclamation .....                    | 10 |
| 3     | Présentation détaillée de la Variante du processus Réclamation .....                    | 11 |
| 3.1   | Logigramme .....                                                                        | 12 |
| 3.2   | Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la Réclamation .....                              | 13 |
| 3.2.1 | Règles de recevabilité d'une Réclamation .....                                          | 15 |
| 3.3   | Etape 2 : Enregistrer la Réclamation .....                                              | 16 |
| 3.3.1 | Suivi des réclamations .....                                                            | 17 |
| 3.4   | Etape 3 : Prise en charge de la Réclamation .....                                       | 18 |
| 3.4.1 | Suivi des réclamations .....                                                            | 19 |
| 3.5   | Etape 4 : Solder la Réclamation .....                                                   | 20 |
| 3.5.1 | Suivi des Réclamations .....                                                            | 21 |

# 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 Réclamation décrit, dans sa globalité, le cycle de vie de la Réclamation. Il a pour objectif de mettre en perspective les étapes de la Réclamation 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 Réclamation sur [l'espace acheminement du portail GrDF le Portail Fournisseur](#) ;
- les spécifications des Web Services ;
- les spécifications des fichiers de publication ;
- la visualisation du suivi des réclamations sur le portail.

## 1.4 Références

Pour obtenir des informations plus spécifiques concernant les documents de référence associés à ce guide, les définitions et concepts clés employés dans ce guide, il convient de se référer au guide transverse d'implémentation du processus de gestion des demandes. Le référentiel de la documentation SI à disposition des fournisseurs est disponible sur le site [gtg2007.com](http://gtg2007.com) et sur [le 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 Réclamation**.

### 2.1 Définition de la Réclamation

L'objectif de la Réclamation (RECL) est de permettre aux fournisseurs d'exprimer leur désaccord ou insatisfaction à l'égard du distributeur suite aux remontées effectuées par leurs clients ainsi que leurs propres doléances.

**Une Réclamation n'est pas un type de demande. Elle est forcément unitaire et porte sur un PCE et sur une demande préalable**, hors cas particuliers.

Les seuls cas où une réclamation ne porte pas sur un PCE unitaire sont les suivants :

| Situation                                                    | Sous-situation                                               |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture | Le client se plaint de la qualité des travaux, nuisances ... |
|                                                              | Le client évoque un problème de sécurité de nos ouvrages     |
| Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande | Le fournisseur se plaint de l'accessibilité du téléphone     |
|                                                              | Le fournisseur est mécontent de la qualité de l'accueil      |
|                                                              | Le fournisseur conteste la non recevabilité de sa demande    |
| Relance                                                      | --                                                           |

Les seuls cas où une réclamation ne porte pas sur une demande préalable sont les suivants :

| Situation                                                    | Sous-situation                                               |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture | Le client se plaint de la qualité des travaux, nuisances ... |
|                                                              | Le client évoque un problème de sécurité de nos ouvrages     |
| Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande | Le fournisseur se plaint de l'accessibilité du téléphone     |
|                                                              | Le fournisseur est mécontent de la qualité de l'accueil      |
|                                                              | Le fournisseur est mécontent d'une autre demande             |
| Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée     | Le client/fournisseur conteste la consommation d'un IR       |
|                                                              | Le client se plaint de ne pas avoir reçu le courrier APR     |
|                                                              | Le clt se plaint de l'horaire non respecté par le releveur   |
|                                                              | Le client/fourn. se plaint des services liés au relevé       |
|                                                              | Le fourn. se plaint de la publication des flux de relève     |
|                                                              | Le client/fournisseur conteste le caractère de fraude        |

A noter qu'un fournisseur peut déposer une Réclamation sur un PCE qui ne fait pas partie de son périmètre contractuel.

**Le périmètre d'utilisation des Réclamations est décrit au paragraphe §2.4.2.**

### 2.2 Différence entre Réclamation, demande d'analyse et mail POMMARD

Lorsque le Fournisseur remonte un mécontentement ou une contestation au Distributeur, il a la possibilité de transmettre cette information via 4 canaux :

- Demande d'analyse
- **Auto relevé Fournisseur**
- Demande d'intervention technique (contestations de données de comptage uniquement) ;
- **Mail POMMARD**
- Réclamation

**Toutefois, ces canaux ne peuvent pas être utilisés indifféremment.**

## 2.2.1 Principes généraux de différenciation (hors contestation des données de comptage)

La demande d'analyse peut être soumise directement sur le Portail [Fournisseur](#) pour les deux cas de non-recevabilité suivants :

- « Impossible d'effectuer la demande : Le PCE est inconnu d'OMEGA » suite à saisie d'un numéro de PCE avant saisie d'une demande,
- « Demande non validée – [...] » suite à une tentative de saisie d'une Mise En Service, Mise Hors Service ou Changement de Fournisseur.

La soumission d'une Réclamation peut être effectuée dès lors que le motif de contestation est exclu du périmètre de soumission des demandes d'analyse.

L'outil POMMARD ne doit être utilisé que si la demande du fournisseur ne peut être effectuée sur le Portail [Fournisseur](#) (demande non enregistrée ou impossible à saisir) ou si les renseignements souhaités ne sont pas accessibles. Les cas d'utilisation des mails POMMARD sont présentés dans le guide métier FNR GUI GRF 13 « Quand et comment utiliser l'outil POMMARD ? » disponible sur le [Portail Fournisseur](#).

## 2.2.2 Cas particulier des données de comptage mises en doute par le Fournisseur

Les possibilités de contestation offertes par les demandes d'intervention technique (DIT) doivent être utilisées avant le dépôt d'une Réclamation. Seuls les index de mise hors service peuvent directement faire l'objet d'une Réclamation puisque le fournisseur n'a plus la possibilité de déposer une demande sur le PCE qui n'est plus rattaché à son contrat d'acheminement.

Le guide métier GUI GRF 17 « Que faire en cas de contestation ou de doute sur un index ou des données de comptage ? » décrit les conditions d'utilisation des différentes possibilités en fonction des situations rencontrées. Il est également disponible sur le [Portail Fournisseur](#).

## 2.2.3 Présentation des différentes situations et sous-situations de Réclamation

| Initiative  | Situation                                                       | Sous-situation                                                 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Client      | Le client conteste l'index d'un relevé cyclique                 | Le client conteste un index réel ou auto-relevé                |
|             |                                                                 | Le client conteste un index estimé                             |
|             | Le client conteste l'index d'une prestation de MES, CHF ou MHS  | Le client conteste l'index d'une prestation de MES, CHF ou MHS |
|             | Le client conteste la qualité de l'intervention réalisée        | L'intervention est liée à une demande de prestations (MES...)  |
|             |                                                                 | L'intervention concerne un relevé cyclique                     |
|             | Le client conteste les index lors du changement de son compteur | Le client conteste l'index de dépose de compteur               |
|             |                                                                 | Le client conteste l'index de pose de compteur                 |
|             | Le client est mécontent sur un rdv non tenu                     | -                                                              |
|             | Le client ou le fournisseur conteste la prestation facturée     | Le client conteste Le prix de la prestation                    |
|             |                                                                 | Le fournisseur dit ne pas avoir demandé l'intervention         |
|             | Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée        | Le client/fournisseur conteste la consommation d'un IR         |
|             |                                                                 | Le client se plaint de ne pas avoir reçu le courrier APR       |
|             |                                                                 | Le clt se plaint de l'horaire non respecté par le releveur     |
|             |                                                                 | Le client/fourn. se plaint des services liés au relevé         |
|             |                                                                 | Le client/fournisseur conteste le bon fonctionnement du Cpt    |
|             |                                                                 | Le fourn. se plaint de la publication des flux de relève       |
|             |                                                                 | Le client/fournisseur conteste le caractère de fraude          |
|             | Le clt/fourn. est mécontent de la gestion des prestations       | Le client/fournisseur se plaint du non-respect des délais      |
|             |                                                                 | Le client/fourn. se plaint d'une prestation non réalisée       |
|             | Le clt/fournisseur est mécontent de la qualité de fourniture    | Le client se plaint de la qualité des travaux, nuisances ...   |
|             |                                                                 | Le client évoque un problème de sécurité de nos ouvrages       |
| Fournisseur | Le fournisseur fait part d'un mécontentement sur une demande    | Le fournisseur se plaint de l'accessibilité du téléphone       |
|             |                                                                 | Le fournisseur est mécontent de la qualité de l'accueil        |
|             |                                                                 | Le fournisseur déplore l'absence d'action suite réclamation    |
|             |                                                                 | Le fournisseur conteste la non recevabilité de sa demande      |
|             |                                                                 | Le fournisseur conteste le Rattachement/détachement d'un PDL   |
|             |                                                                 | Le fournisseur se plaint du Ratt/détach de PDL non effectué    |
|             |                                                                 | Le fournisseur est mécontent d'une autre demande, ex ?         |
|             | Relance                                                         | -                                                              |
|             | Réclamation déploiement                                         | !                                                              |

## 2.3 Recevabilité d'une Réclamation et demandes en cours

Lorsque le fournisseur formule une Réclamation, d'autres demandes peuvent être en cours pour le PCE. En fonction du type de demande(s) en cours, la Réclamation peut être acceptée ou rejetée.

**L'acceptation de la demande** peut avoir des conséquences sur :

- les demandes en cours, d'une part ;
- la Réclamation faite par le fournisseur, d'autre part.

Pour prendre connaissance de l'intégralité des cas où la Réclamation est acceptée ou rejetée en fonction des demandes déjà en cours sur le PCE, il convient de se référer au guide transverse d'implémentation du processus de gestion des demandes.

Il n'existe pas de condition particulière d'acceptation d'une réclamation lorsqu'une demande est déjà en cours sur un même PCE. A noter qu'en cas de demande de type CHAR déjà en cours sur le PCE, la soumission d'une Réclamation est impossible.

La création de deux réclamations sur une même demande ayant le même couple situation/sous-situation n'est pas possible :

- S'il existe au moins une réclamation avec le même couple sur la même demande, afficher le message bloquant : « Une réclamation de même situation / sous-situation est déjà en cours sur cette demande. »
- S'il existe au moins une réclamation avec le même couple sur le même PCE, une demande de confirmation (de création de la réclamation) est nécessaire pour la suite du traitement.

## 2.4 Modification et annulation d'une Réclamation

Lorsqu'une réclamation est soumise, elle ne peut être modifiée ni par le fournisseur, ni par le distributeur.

L'annulation est uniquement possible à l'initiative du fournisseur.

## 2.5 Variante du processus de réclamation et situations associés

Quel que soit la situation et sous-situation de Réclamation sélectionnées, un seul cycle de vie va s'appliquer à la Réclamation.

Seule une particularité de recevabilité et de saisie est de rigueur dans le cas des Réclamations qui ne portent pas sur un PCE unitaire. (Cf. paragraphe 3.2)

## 2.6 Date de clôture de la réclamation

Les Réclamations ne génèrent pas de mise à jour des données contractuelles.

Le délai de réponse standard à une Réclamation par le Distributeur est de 30 jours.

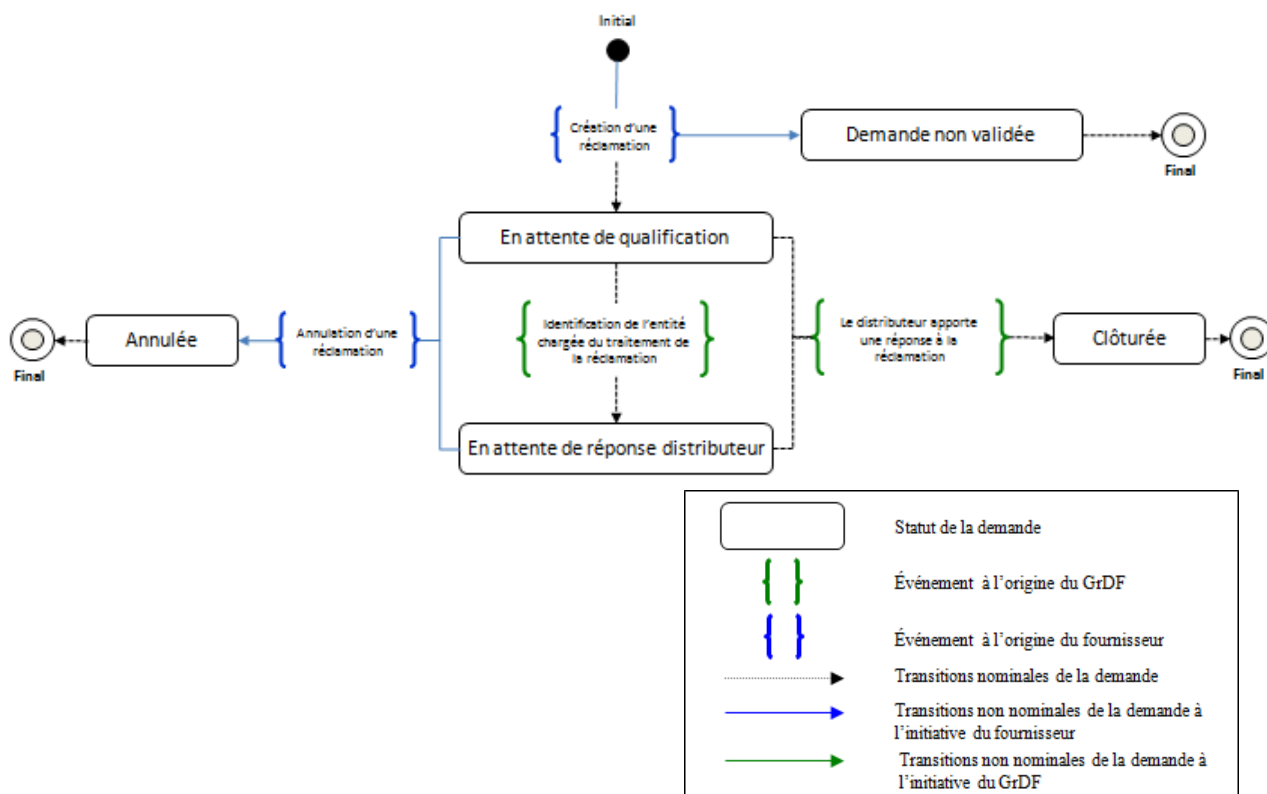
La Réclamation est clôturée lorsque le Distributeur fournit une réponse (positive ou négative) au fournisseur.



## 2.7 Cycle de vie de la Réclamation

### 2.7.1 Cycle de vie nominal de la Réclamation

Ci-dessous le cycle de vie nominal d'une **Réclamation**, décrivant également la possibilité d'annulation par le Fournisseur.



Le cas non nominal de ce cycle de vie est l'annulation de la réclamation.

L'annulation d'une Réclamation ne peut être effectuée qu'à l'initiative du fournisseur. Elle impacte le cycle de vie de la Réclamation selon le logigramme ci-dessus.

🔑 Le statut spécifique à l'annulation d'une réclamation (Annulée) est défini dans le guide transverse d'annulation d'une demande.

Les statuts pour lesquels le fournisseur ne peut pas annuler la Réclamation sont :

| Statuts pour lesquels il n'est pas possible d'annuler la réclamation | Explications                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Demande non validée</b>                                           | La réclamation n'est pas validée suite aux contrôles de recevabilité. Aucune réclamation n'est créée.                                                                           |
| <b>Clôturée</b>                                                      | Ce statut est l'aboutissement de la réclamation. Une réponse du Distributeur a été faite et la réclamation est soldée. Le fournisseur ne peut donc plus annuler la réclamation. |
| <b>Annulée</b>                                                       | Le fournisseur annule la réclamation sur le portail. Il s'agit d'un statut final.                                                                                               |

## 2.7.2 Synthèse

| Statut en cours                           | Statuts précédents possibles                                                                                                                                                               | Statuts suivants possibles                                                                                                                              |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Demande non validée</b>                | -<br>⇒ A la soumission de la réclamation, la réclamation est non validée car non recevable. Il n'y a donc pas de statut précédent, ni de statut suivant possible                           |                                                                                                                                                         |
| <b>En attente de qualification</b>        | -<br>⇒ La réclamation a été enregistrée et un numéro lui est attribué.                                                                                                                     | <b>Annulée</b><br>⇒ La réclamation peut être annulée à l'initiative du fournisseur lors qu'elle est encore au statut En attente de qualification        |
|                                           |                                                                                                                                                                                            | <b>En attente de réponse Distributeur</b>                                                                                                               |
|                                           |                                                                                                                                                                                            | <b>Clôturée</b><br>⇒ La réclamation a fait l'objet d'une réponse du Distributeur, qu'elle soit positive ou négative.                                    |
| <b>En attente de réponse Distributeur</b> | <b>En attente de qualification</b><br>⇒ La réclamation a été qualifiée, c'est-à-dire que le Distributeur a identifié l'entité en charge du traitement de la réclamation et lui a adressée. | <b>Annulée</b><br>⇒ La réclamation peut être annulée à l'initiative du fournisseur lors qu'elle est encore au statut En attente de réponse Distributeur |
|                                           |                                                                                                                                                                                            | <b>Clôturée</b><br>⇒ La réclamation a fait l'objet d'une réponse du Distributeur, qu'elle soit positive ou négative.                                    |
| <b>Annulée</b>                            | <b>En attente de qualification</b><br>⇒ La réclamation ne peut être annulée qu'à l'initiative du Fournisseur.                                                                              | -<br>⇒ Le statut annulé est un statut final.                                                                                                            |
|                                           | <b>En attente de réponse Distributeur</b><br>⇒ La réclamation ne peut être annulée qu'à l'initiative du Fournisseur.                                                                       |                                                                                                                                                         |
| <b>Clôturée</b>                           | <b>En attente de qualification</b><br>⇒ La réclamation est directement traitée sans être orientée vers une entité spécifique.                                                              | -<br>⇒ Le statut clôturée est un statut final.                                                                                                          |
|                                           | <b>En attente de réponse Distributeur</b><br>⇒ La réclamation est orientée vers une entité spécifique pour être traitée.                                                                   |                                                                                                                                                         |

## 2.8 Rappel des canaux de formulation et de suivi d'une Réclamation

La formulation et l'annulation d'une Réclamation ne peut intervenir que par le canal Portail Fournisseur. En revanche, le suivi des réclamations peut être réalisé par les canaux suivants :

- Portail Fournisseur (formulation et suivi)
- Web Service (suivi)
- Flux SDEM (suivi).

### 3 Présentation détaillée de la Variante du processus Réclamation

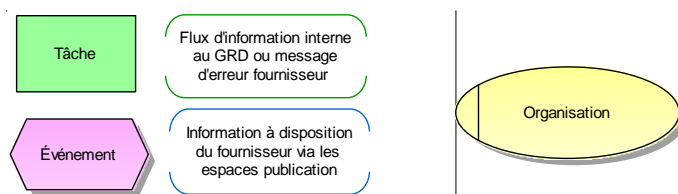
---

L'objet de ce chapitre est de présenter, en fonction des étapes du processus de réclamation, 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 de Réclamation et concerne les données clés et **non l'exhaustivité des données**. Pour connaître l'exhaustivité des données échangées lors du processus de réclamation, il convient de se reporter aux guides d'implémentation des web services ou des publications.

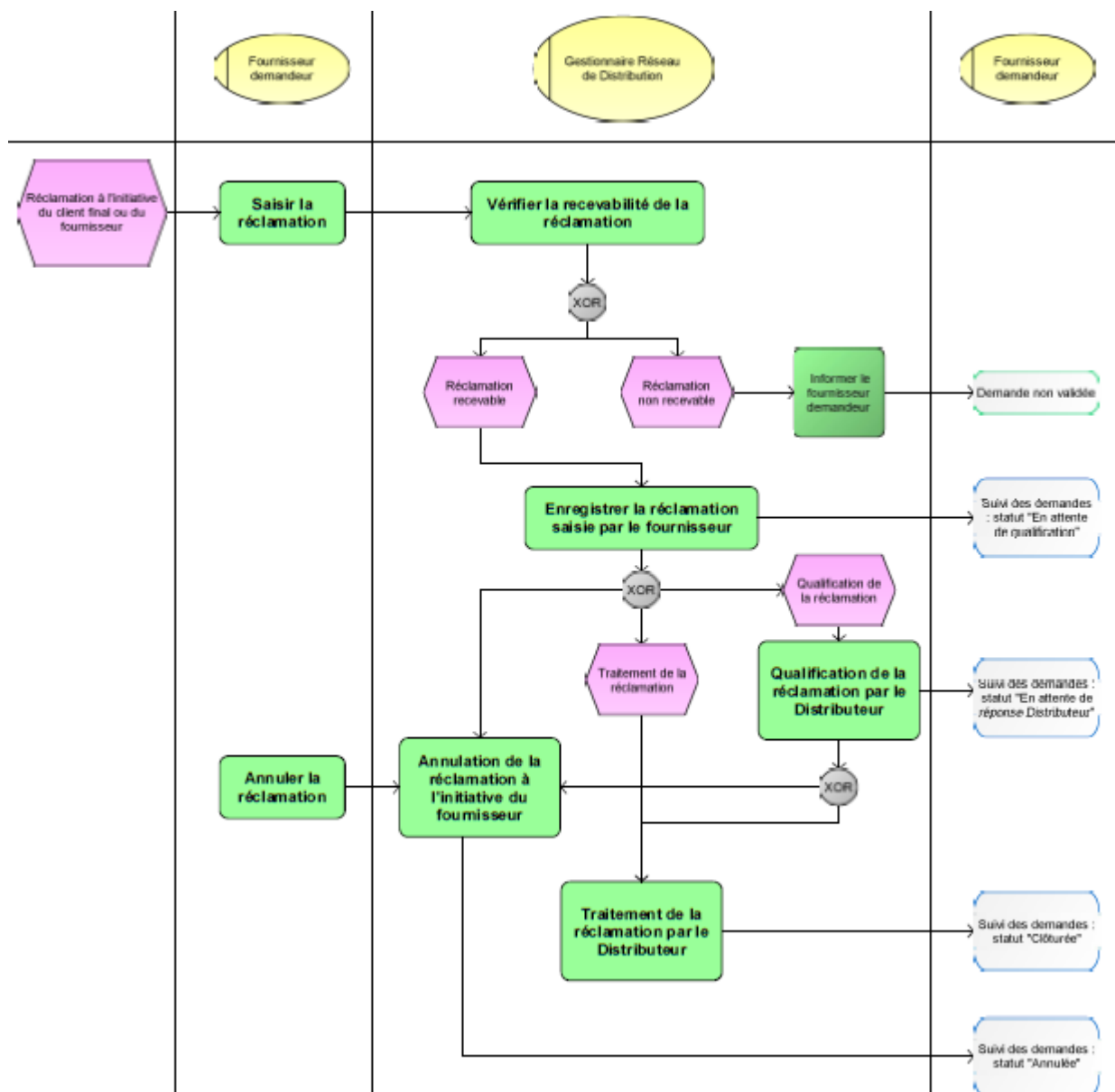
Pour chacune des variantes du processus, un logigramme présente l'enchaînement des principales étapes du processus. La légende ci-dessous permet de faciliter la compréhension des logigrammes.

#### Légende



### 3.1 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 Réclamation à l'initiative du client final ou du fournisseur.



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

### 3.2 Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la Réclamation

L'étape « vérifier recevabilité de la Réclamation » correspond à l'étape de soumission de la réclamation. Cette étape peut être subdivisée en deux sous étapes :

- la vérification globale de la recevabilité de la réclamation
- la vérification des données saisies dans la Réclamation.

Lors de cette étape, un contrôle sur la simultanéité des demandes est également effectué. En effet, lorsqu'un fournisseur soumet une réclamation à **GRDF**, d'autres demandes peuvent être en cours sur le même PCE (cf. [2.3 Recevabilité d'une réclamation et demandes en cours](#))

Les deux étapes qui consistent en la vérification de la recevabilité de la réclamation sont toutes deux réalisées lors de la validation du formulaire de réclamation par le fournisseur.

#### Saisie du formulaire :

- Informations PCE :

Informations PCE    Objet de réclamation

1    2

Réclamation

Informations PCE

N° PCE\*

999999999999

Adresse

N° Voie    Voie

RUE DE CRIMEE

Complément

Commune    Code postal\*

PARIS    75019

Régénérer

- Objet de réclamation :

Informations PCE    Objet de réclamation    Contact réclamation fournisseur    Contact réclamation Client    Objet de

✓    2    3    4    5

Réclamation - N°PCE 999999999999

Objet de réclamation

Thème de la réclamation\*

Le client/fournisseur est mécontent de la relève publiée

Sous thème de la réclamation\*

Le client signale un problème de remise en gaz suite au déploiement

- **Contact réclamation fournisseur :**

Informations PCE    Objet de réclamation    Contact réclamation fournisseur

✓    ✓    3

Réclamation - N°PCE 99999999999999

Contact fournisseur

Nom\*    Prénom\*

NOM    Prénom

Téléphone\*    Adresse e-mail\*

   mail@grdf.fr

Référence fournisseur

- **Contact réclamation client :**

Informations PCE    Objet de réclamation    Contact réclamation fournisseur    Contact réclamation Client

✓    ✓    ✓    4

Réclamation - N°PCE 99999999999999

Contact réclamation Client

Nom\*    Prénom\*

Téléphone\*    Adresse e-mail

<    Réinitialiser

- **Objet de contestation :**

Informations PCE    Objet de réclamation    Contact réclamation fournisseur    Contact réclamation Client    Objet de contestation

✓    ✓    ✓    ✓    5

Réclamation - N°PCE 99999999999999

Objet de contestation

Objet de la contestation\*

▼

Description de la réclamation (2000 caractères maximum)\*

Pièce jointe

Glissez-déposez votre fichier ici

Ou

Importer votre fichier

Canal
Portail

Étape 1
Écran de saisie d'une réclamation

Contrôle de la simultanéité de la réclamation et des données saisies dans la réclamation

Bandeau

**Saisie d'une réclamation**

**Objet de la réclamation**

Quelle est la situation client ?  \*

[Message d'avertissement]

Quelle est la sous-situation client ?  \*

[Message d'avertissement]

N° de PCE

Adresse

Code postal

Dossier en litige

**Demandes recensées sur le PCE** Informations détaillées du PCE

| N° de demande                     | Type | Intervention | Motif d'intervention | Statut            | Motif d'annulation ou clôture | Date de création | Date d'effet |
|-----------------------------------|------|--------------|----------------------|-------------------|-------------------------------|------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> UD003ERD | MHS  |              |                      | En attente de RDV |                               | 13/02/2013       | 15/02/2013   |
| <input type="checkbox"/> UD001MRZ | MES  |              |                      | Clôturée          |                               | 05/09/2007       | 06/09/2007   |

[Message d'avertissement]

Réclamation sur Demande n°

Relance sur Réclamation n°

**Objet de la contestation**

Objet de la contestation  \*

Date d'effet demandée  Cal.

Date d'index de relève  Cal.

Index de relève

Date du RDV non tenu  Cal.  Horaire de (HH:MM)  :  à  :

**Contact réclamation client**

Nom  \*

Prénom  \*

Téléphone  \*

Adresse e-mail

**Contact réclamation fournisseur**

Nom  \*

Prénom  \*

Téléphone  \*

Adresse e-mail  \*

Fax

Groupe

N° d'affaire

**Joindre des éléments**

Pièce jointe

Commentaire  \*

Cadre 1

Cadre 2

4

5

Menu

### 3.2.1 Règles de recevabilité d'une Réclamation

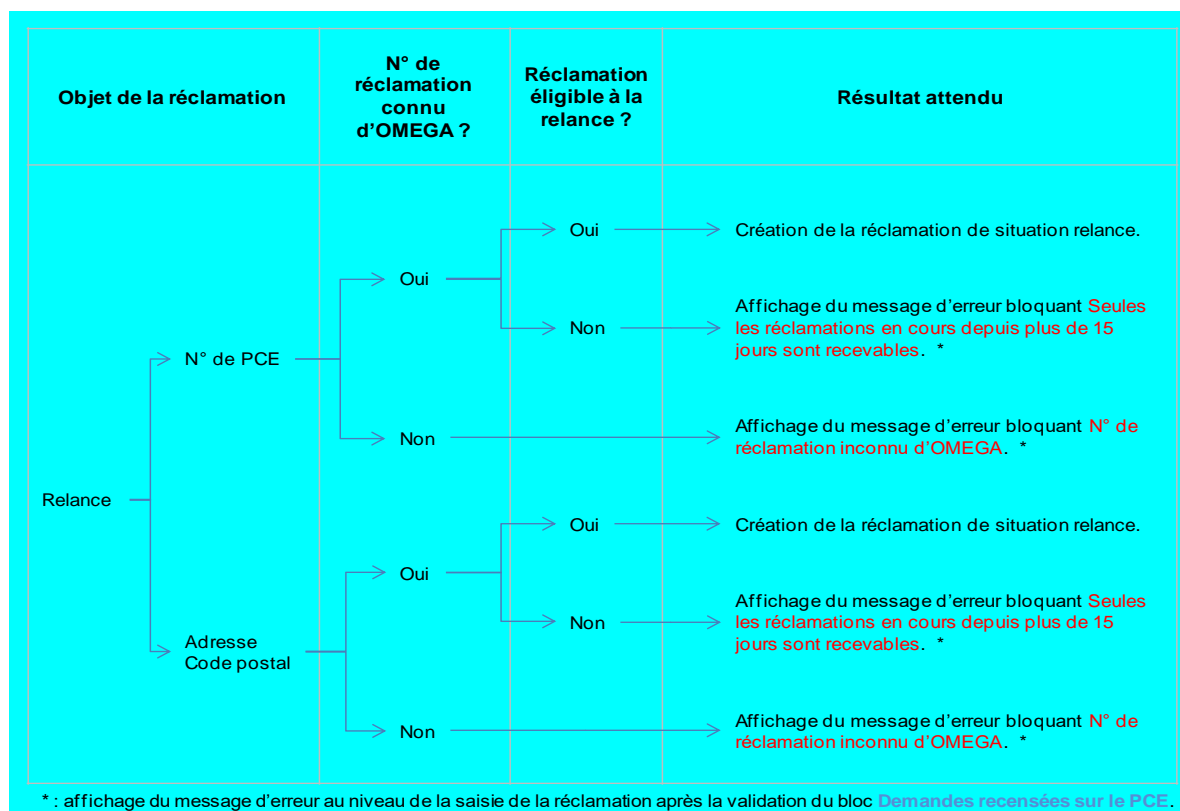
Ce paragraphe a pour objectif de détailler les règles de recevabilité associées à la Réclamation.

#### Vérification de la recevabilité de la Réclamation :

Le tableau ci-dessous présente les principales règles de recevabilité liées à cette étape : 'Vérification de la recevabilité de la Réclamation'.

| Règle de recevabilité                                                            | Libellé code motif                                                                                                                     | Code motif associé (flux SDEM) | Warning | Bloquant |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------|----------|
| Contrôle de la compatibilité entre les demandes en cours et la demande soumise   | Une réclamation de même situation / sous-situation est déjà en cours sur cette demande.<br><del>Demande déjà en cours sur ce PCE</del> | 030                            | -       | √        |
| Règle de gestion sur la recevabilité d'une relance sur une réclamation existante | Une relance est déjà en cours sur cette réclamation, traitement impossible.                                                            | 192                            | -       | √        |

### Récapitulatif des cas de relances possibles :



De même que pour toutes les demandes, lorsqu'une réclamation est non recevable au statut 23 « Demande non validée », la réclamation est créée au statut 23 et un numéro lui est attribué. Ces réclamations au statut 23 sont visibles sur le portail, via le Webservice SuiviDemande et dans le fichier SDEM.

### 3.3 Etape 2 : Enregistrer la Réclamation

L'étape « enregistrer la Réclamation » correspond à l'étape au cours de laquelle la demande du fournisseur a passé les contrôles de recevabilité avec succès.

L'enregistrement de la réclamation 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 réclamation dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la réclamation dans l'écran : Rechercher et Suivre vos réclamations



*NB* : Dans la suite du paragraphe « Réclamation à l'initiative du client final », les champs de l'écran : Rechercher et Suivre vos réclamations et leur contenu ne seront pas détaillés car ils sont suffisamment explicites sur le portail.

### 3.3.1 Suivi des réclamations

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

|                                                           |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Support de transmission</b>                            | Fichier de publication au format CSV                            |
| <b>Nom du fichier</b>                                     | Suivi des demandes                                              |
| <b>Evènement déclencheur de la publication du fichier</b> | Enregistrement d'une Réclamation à l'initiative du client final |
| <b>Mise à disposition de la publication</b>               | J+1 de l'enregistrement de la demande dans le SI de <b>GRDF</b> |
| <b>Fréquence de publication</b>                           | Quotidienne (du lundi au samedi)                                |
| <b>Destinataire du fichier</b>                            | 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 Réclamation 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 Réclamation dans le SI de <b>GRDF</b>                                                                                                            | Date de changement de statut      | 9                         | DateCreationDemande                                                                                                                                                                   |
| Type de la demande                  | RECL                                                                                                                                                                         | Identifiant du type de la demande | 11                        | TypeDemande                                                                                                                                                                           |
| Code du statut de la demande        | 090 (En attente de qualification)                                                                                                                                            | Identifiant du statut             | 17                        | StatutDemande                                                                                                                                                                         |
| Type de la réclamation              | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> :<br>§ Annexe A - 8)<br>Tableau de correspondance<br>Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations                     | Type de la réclamation            | 84                        | Type de la réclamation (alimenté en fonction du couple situation / sous-situation sélectionné lors de la création de la réclamation, ce champ n'a plus vocation à être utilisé).      |
| Sous Type de la réclamation         | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> :<br>§ Annexe A - 8)<br>Tableau de correspondance<br>Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations                     | Sous Type de la réclamation       | 85                        | Sous-type de la réclamation (alimenté en fonction du couple situation / sous-situation sélectionné lors de la création de la réclamation, ce champ n'a plus vocation à être utilisé). |
| Situation client                    | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> :<br>§ Annexe A - 7)<br>Tableau de correspondance<br>Code – Libellé des situations et sous-situations client des réclamations | Situation client                  | 100                       | Situation                                                                                                                                                                             |
| Sous-situation client               | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> :<br>§ Annexe A - 7)<br>Tableau de correspondance<br>Code – Libellé des situations et sous-situations client des réclamations | Sous-situation client             | 101                       | SousSituation                                                                                                                                                                         |

### 3.4 Etape 3 : Prise en charge de la Réclamation

L'étape « prise en charge de la réclamation » correspond à l'étape au cours de laquelle la réclamation du fournisseur est en cours de qualification par les équipes du **GRDF**.

**En fonction du type de PCE, la réclamation peut être traitée par l'AD (Accueil Distributeur) pour les PCE 6M ou l'ARDG pour les PCE MM/JJ/JM.**

Les équipes de **GRDF** qualifient la réclamation : ils définissent la notion de traitement simple ou complexe de la réclamation créée. Ils peuvent modifier le sous-type de la réclamation.

La prise en charge de la réclamation 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 réclamation dans la réponse du Web Service SuiviDemande
- la possibilité de consulter, pour le fournisseur demandeur, le suivi de la réclamation dans l'écran : Rechercher et Suivre vos réclamations

### 3.4.1 Suivi des réclamations

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

|                                                           |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Support de transmission</b>                            | Fichier de publication au format CSV                            |
| <b>Nom du fichier</b>                                     | Suivi des demandes                                              |
| <b>Evènement déclencheur de la publication du fichier</b> | Enregistrement d'une Réclamation à l'initiative du client final |
| <b>Mise à disposition de la publication</b>               | J+1 de l'enregistrement de la demande dans le SI de <b>GRDF</b> |
| <b>Fréquence de publication</b>                           | Quotidienne (du lundi au samedi)                                |
| <b>Destinataire du fichier</b>                            | 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 Réclamation 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 à laquelle le statut actuel a pris effet sur la demande | Date de la prise en compte de la réclamation                                                                                                                        | Date de changement de statut      | 18                        | DateDernierChangementStatut                                                                                                                                                           |
| Identifiant du type de la demande                            | RECL                                                                                                                                                                | Identifiant du type de la demande | 11                        | TypeDemande                                                                                                                                                                           |
| Code du statut de la demande                                 | 093 (En attente de réponse Distributeur)                                                                                                                            | Identifiant du statut             | 17                        | StatutDemande                                                                                                                                                                         |
| Type de la réclamation                                       | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> : § Annexe A - 8) Tableau de correspondance Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations                     | Type de la réclamation            | 84                        | Type de la réclamation (alimenté en fonction du couple situation / sous-situation sélectionné lors de la création de la réclamation, ce champ n'a plus vocation à être utilisé).      |
| Sous Type de la réclamation                                  | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> : § Annexe A - 8) Tableau de correspondance Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations                     | Sous Type de la réclamation       | 85                        | Sous-type de la réclamation (alimenté en fonction du couple situation / sous-situation sélectionné lors de la création de la réclamation, ce champ n'a plus vocation à être utilisé). |
| Situation client                                             | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> : § Annexe A - 7) Tableau de correspondance Code – Libellé des situations et sous-situations client des réclamations | Situation client                  | 100                       | <b>Situation</b>                                                                                                                                                                      |
| Sous-situation client                                        | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> : § Annexe A - 7) Tableau de correspondance Code – Libellé des situations et sous-situations client des réclamations | Sous-situation client             | 101                       | <b>SousSituation</b>                                                                                                                                                                  |

### 3.5 Etape 4 : Solder la Réclamation

L'étape « Solder la Réclamation » correspond à l'étape de clôture de la Réclamation. La réclamation a été traitée par l'agent et est soldée. La demande est clôturée dans le SI de **GRDF**.

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

- Suivi des demandes :
  - 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 : Rechercher et Suivre vos réclamations

### 3.5.1 Suivi des Réclamations

- Présentation générale du flux de suivi des demandes :

|                                                           |                                                          |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Support de transmission</b>                            | Fichier de publication au format CSV                     |
| <b>Nom du fichier</b>                                     | Suivi des demandes                                       |
| <b>Evènement déclencheur de la publication du fichier</b> | Clôture de la Demande d'Intervention Technique           |
| <b>Mise à disposition de la publication</b>               | J+1 de la clôture de la Demande d'Intervention Technique |
| <b>Fréquence de publication</b>                           | Quotidienne (du lundi au samedi)                         |
| <b>Destinataire du fichier</b>                            | 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 Réclamation à l'initiative du client final 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                                                                                                                                                             |
| Identifiant du type de la demande                            | RECL                                                                                                                                                                      | Identifiant du type de la demande | 11                        | TypeDemande                                                                                                                                                                           |
| 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 réclamation                                                                                                                                      | Date de changement de statut      | 18                        | DateDernierChangementStatut                                                                                                                                                           |
| Type de la réclamation                                       | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> :<br>§ Annexe A - 8)<br>Tableau de correspondance Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations                     | Type de la réclamation            | 84                        | Type de la réclamation (alimenté en fonction du couple situation / sous-situation sélectionné lors de la création de la réclamation, ce champ n'a plus vocation à être utilisé).      |
| Sous Type de la réclamation                                  | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> :<br>§ Annexe A - 8)<br>Tableau de correspondance Code – Libellé du Type et Sous type des réclamations                     | Sous Type de la réclamation       | 85                        | Sous-type de la réclamation (alimenté en fonction du couple situation / sous-situation sélectionné lors de la création de la réclamation, ce champ n'a plus vocation à être utilisé). |
| Situation client                                             | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> :<br>§ Annexe A - 7)<br>Tableau de correspondance Code – Libellé des situations et sous-situations client des réclamations | Situation client                  | 100                       | Situation                                                                                                                                                                             |
| Sous-situation client                                        | Cf. <b>Guide d'implémentation du flux SDEM</b> :<br>§ Annexe A - 7)<br>Tableau de correspondance Code – Libellé des situations et sous-situations client des réclamations | Sous-situation client             | 101                       | SousSituation                                                                                                                                                                         |