

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

GUIDE D'IMPLEMENTATION DES PROCESSUS ACHEMINEMENT

PROCESSUS RETABLISSEMENT SUITE A COUPURE POUR IMPAYE

Objet du document

Résumé : (nom de fichier = Guide d'implémentation du processus RETB V2.7.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	03/07/2007	Version de travail initiale : création du document
V1	20/07/2007	Intégration des remarques métier
V2	10/12/2009	<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 rétablissement suite à coupure pour impayé.
V2.1	15/05/2010	[OMEGA V6B] <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des règles de recevabilité - Ajout des motifs de non recevabilité
V2.2	28/10/2010	[OMEGA V6B] : Précision sur l'étape de recevabilité d'une demande
V.2.3	20/08/2013	[V8B] Mise à jour liée à la mise en place de délais d'annulation et de modification.
V.2.4	08/09/2015	[V10] Mise à jour de la maquette du choix du type des demandes (§ 3.1.2.1) Nouvelle fréquence de relève Nouvelle option de relève
V2.5	16/02/2016	[V10] Mise à jour de la maquette du choix du type des demandes (§ 3.1.2.1)
V2.6	19/01/2018	[V18.2] Prise en compte des impacts liés à la modification de la date demandée à la date du jour pour une demande de RETB non passante
V2.7	27/09/2019	[Hors version] Mise à jour de la charte graphique Précisions documentaires diverses

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 Rétablissement suite à coupure pour impayé.....	5
2.2. Demande de rétablissement suite à coupure pour impayé et demandes en cours.....	5
2.3. Variante du processus de rétablissement suite à coupure pour impayé	6
2.4. Date de clôture de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé.....	7
2.5. Cycle de vie de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé	7
2.5.1. Cycle de vie nominal de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé...7	
2.5.2. Cycle de vie non nominal de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé 8	
2.5.3. Synthèse	12
2.6. Rappel des canaux de formulation d'une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé.....	14
3. Variantes du processus rétablissement suite à coupure pour impayé	15
3.1. Rétablissement suite à coupure pour impayé à date demandée	15
3.1.1. Logigramme	15
3.1.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé 16	
3.1.3. Etape 2a : Enregistrer la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé à date demandée.....	20
3.1.4. Etape 2b : Informer le fournisseur de la date programmée pour le rétablissement suite à coupure pour impayé	22
3.1.5. Etape 3 : Solder la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé	23
3.1.6. Etape 4 : Intégrer les frais.....	24
3.2. Rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée.....	25
3.2.1. Logigramme	25
3.2.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé 26	
3.2.3. Etape 2 : Enregistrer la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée.....	26
3.2.4. Etape 3 : Solder la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé	28
3.2.5. Etape 4 : Intégrer les frais.....	28
4. Catalogue de prestations	29

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 rétablissement suite à coupure pour impayé décrit, dans sa globalité, le cycle de vie de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé. Il a pour objectif de mettre en perspective les étapes de la demande de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à coupure pour impayé sur le **Portail Fournisseur**
- 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 **Rétablissement suite à coupure pour impayé**.

2.1. Définition de la demande de Rétablissement suite à coupure pour impayé

L'objectif de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé (RETB), pour un fournisseur, est de procéder au rétablissement de la livraison du gaz sur le Point de Comptage et d'Estimation (PCE) du titulaire du contrat de fourniture suite à une interruption par défaut de paiement. Seuls les rétablissements suite à coupure pour impayés à l'initiative du fournisseur sont tracés dans le suivi des demandes.

Une « intervention express » peut être demandée pour les PCE 6M, 1M, MM, JM, JJ. Une « intervention urgente » peut être demandée pour les PCE 6M ou 1M uniquement.

2.2. Demande de rétablissement suite à coupure pour impayé et demandes en cours

Lorsque le fournisseur formule une demande de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à 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 rétablissement suite à coupure pour impayé soumise par le fournisseur d'autre part

Le tableau ci-dessous synthétise, en fonction du type de demande en cours à la date de soumission du rétablissement suite à coupure pour impayé, les impacts sur la demande en cours ou sur la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé soumise. Pour prendre connaissance de l'intégralité des cas où la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé est acceptée ou rejetée, il convient de se référer au guide transverse d'implémentation du processus de 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 RETB soumise
Changement de fournisseur (CHF)	Aucun	<ul style="list-style-type: none">- Si la dernière date connue de la demande de CHF est strictement supérieure à la date de soumission de la demande de RETB, la demande de RETB est acceptée.- Si la dernière date connue de la demande de CHF est inférieure ou égale à la date de soumission de la demande de RETB, la demande de RETB est rejetée.- Si la date demandée pour le RETB est strictement inférieure à la date demandée pour le CHF alors la demande de RETB est acceptée.- Si la date demandée pour le RETB est supérieure ou égale à la date demandée pour le CHF alors la demande de RETB est rejetée.
Mise en service (MES)	Aucun	<ul style="list-style-type: none">- Si la dernière date connue de la demande de MES est supérieure ou égale à la date de soumission de la demande de RETB, la demande de RETB est acceptée.- Si la dernière date connue de la demande de MES est strictement inférieure à la date de soumission de la demande de RETB, la demande de RETB est rejetée.- Si la date demandée pour le RETB est inférieure ou égale à la dernière date connue pour la MES alors la demande de RETB est acceptée.- Si la date demandée pour le RETB est strictement supérieure à la dernière date connue pour la MES alors la demande de RETB est rejetée.

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 RETB soumise
Mise hors service (MHS)	Aucun	- Si la dernière date connue de la demande de MHS est supérieure ou égale à la date de soumission de la demande de RETB, alors la demande de RETB est acceptée.
		- Si la dernière date connue de la demande de MHS est strictement inférieure à la date de soumission de la demande de RETB, alors la demande de RETB est rejetée.
		- Si la date demandée pour le RETB est inférieure ou égale à la dernière date connue pour la MHS alors la demande de RETB est acceptée.
		- Si la date demandée pour le RETB est strictement supérieure à la dernière date connue pour la MHS alors la demande de RETB est rejetée.

2.3. Variante du processus de rétablissement suite à coupure pour impayé

Une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé nécessite toujours la prise d'un rendez-vous et une intervention sur le terrain.

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, deux variantes du processus de rétablissement suite à coupure pour impayé ont été identifiées :

- Rétablissement suite à coupure pour impayé à date demandée
- Rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée

Variante de RETB	Description	Particularités
RETB à date demandée avec intervention	<p>A la soumission de la demande de RETB 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 appelle le contact intervention pour préciser la plage horaire. La date demandée et la plage horaire sont ensuite confirmées au fournisseur dans le suivi des demandes (= date programmée), ▪ soit la date demandée par le fournisseur n'est pas disponible et l'agent convient avec le contact intervention d'une autre date et d'une plage horaire qui sont ensuite confirmées au fournisseur dans le suivi des demandes (= date programmée). 	<p>Option disponible pour les PCE 6M ou 1M coupés suite à coupure pour impayé</p> <p>Option disponible pour les PCE MM, JM et JJ coupés suite à coupure pour impayé</p>
RETB à date programmée avec intervention	<p>A la soumission de la demande de RETB 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 auxquelles l'agent se déplacera pour réaliser l'intervention sur le PCE (= date programmée).</p>	<p>Cas nominal pour les PCE 6M ou 1M coupés suite à coupure pour impayé ayant un débit horaire $\leq 16\text{m}^3/\text{h}$, pour les RETB sans intervention express ou urgente</p> <p>Option indisponible pour les PCE MM, JM et JJ</p>

2.4. Date de clôture de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

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

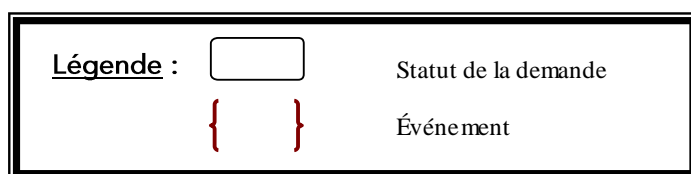
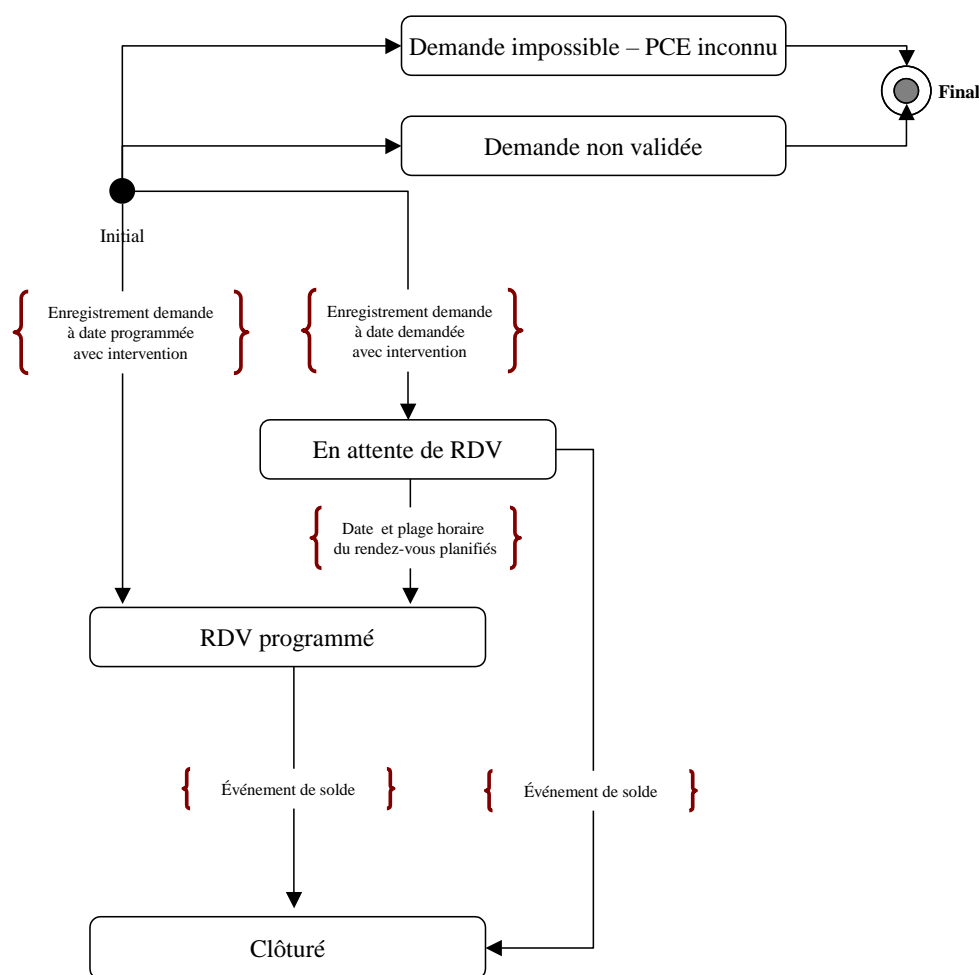
Le processus ne fait par conséquent appel à aucune date contractuelle qui pourrait désynchroniser le traitement contractuel de la demande de son traitement « terrain ».

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 de rétablissement suite à coupure pour impayé

2.5.1. Cycle de vie nominal de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

Ci-dessous le cycle de vie d'une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé. Les cas d'annulation de la demande, 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 rétablissement suite à coupure pour impayé](#)

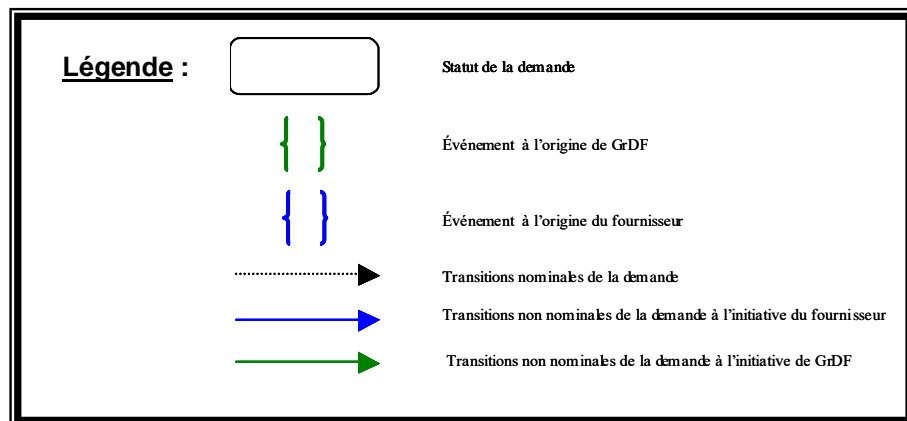
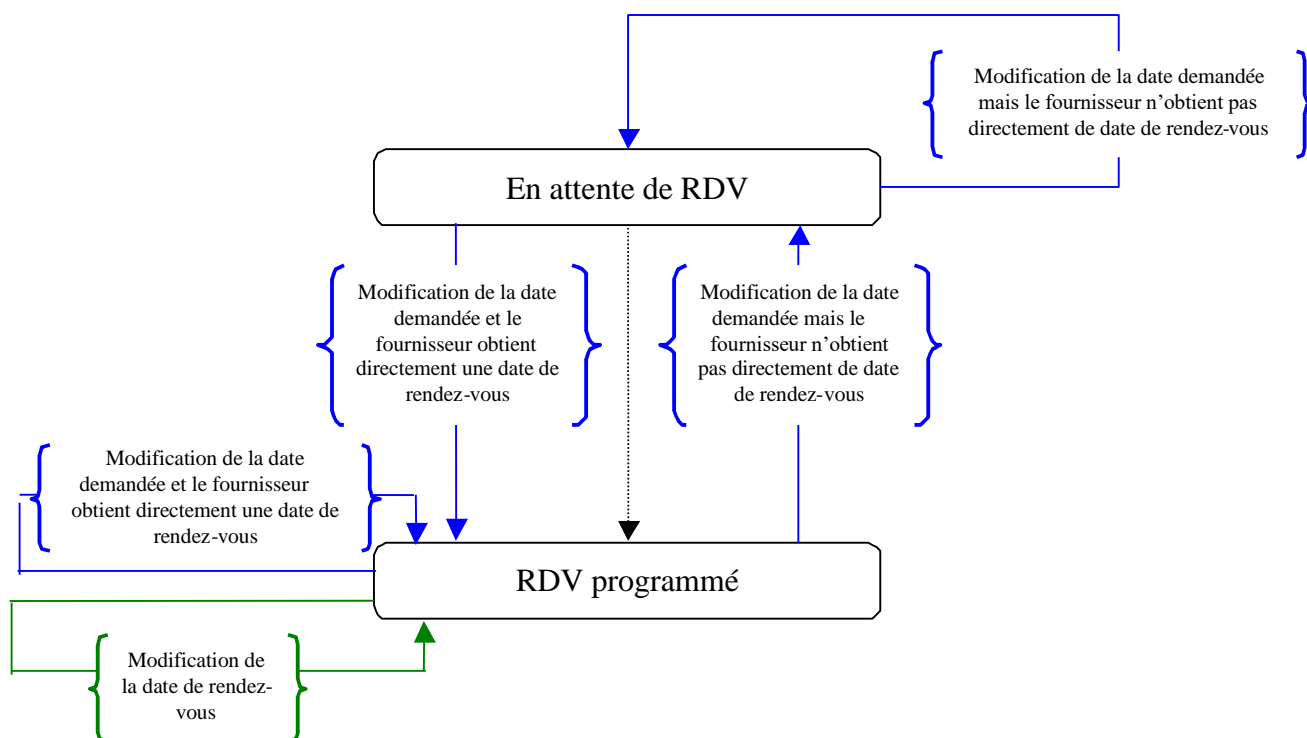


2.5.2. Cycle de vie non nominal de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

L'objet de ce paragraphe est, à partir du cycle de vie nominal de la demande de rétablissement suite 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 de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

Une modification de rendez-vous pour une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé consiste en la modification de la date d'intervention. 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 rétablissement suite à coupure pour impayé sont :

Statuts pour lesquels il n'est pas possible de modifier la date de rendez-vous	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.
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.

Cas particulier de la modification de rendez-vous à J0 :

Pour une demande de RETB dont la prise de RDV ne peut pas s'effectuer en ligne au statut « En attente de RDV » ou en « RDV programmé », la modification de la date demandée à J0 est possible et :

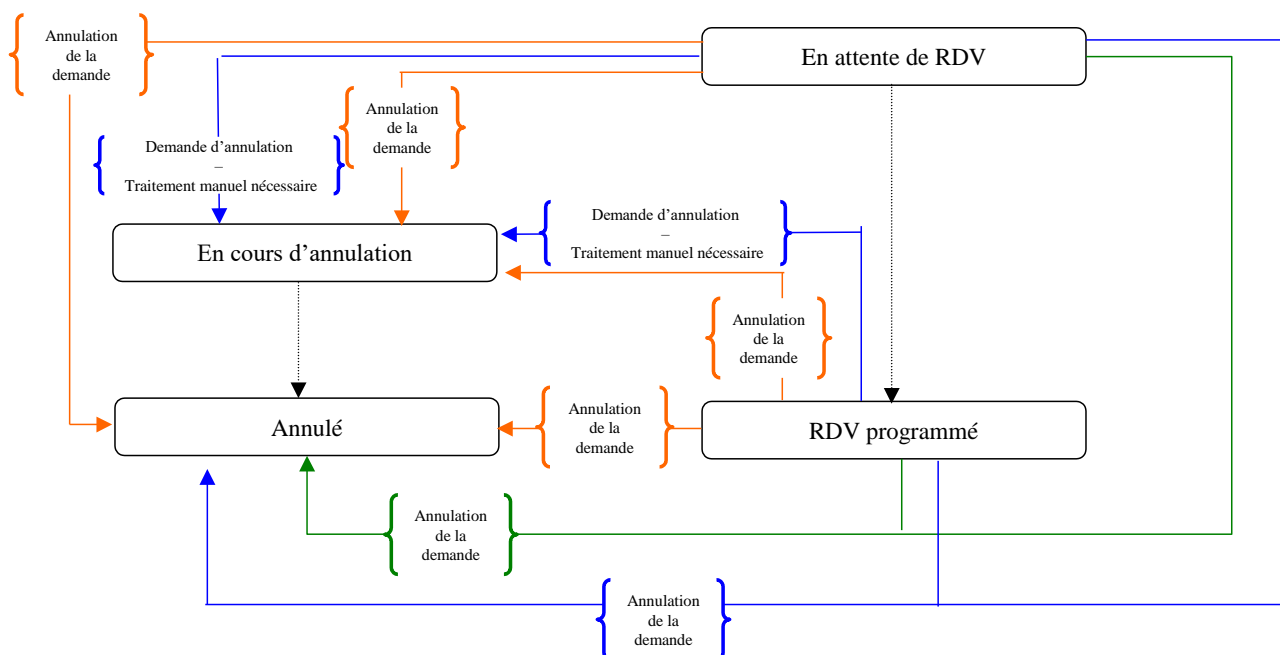
- Le typage est renseigné à « Express » pour les demandes déposées avant 15 H,
- Le typage est renseigné à « Urgent » pour les demandes déposées entre 15H et 21H,

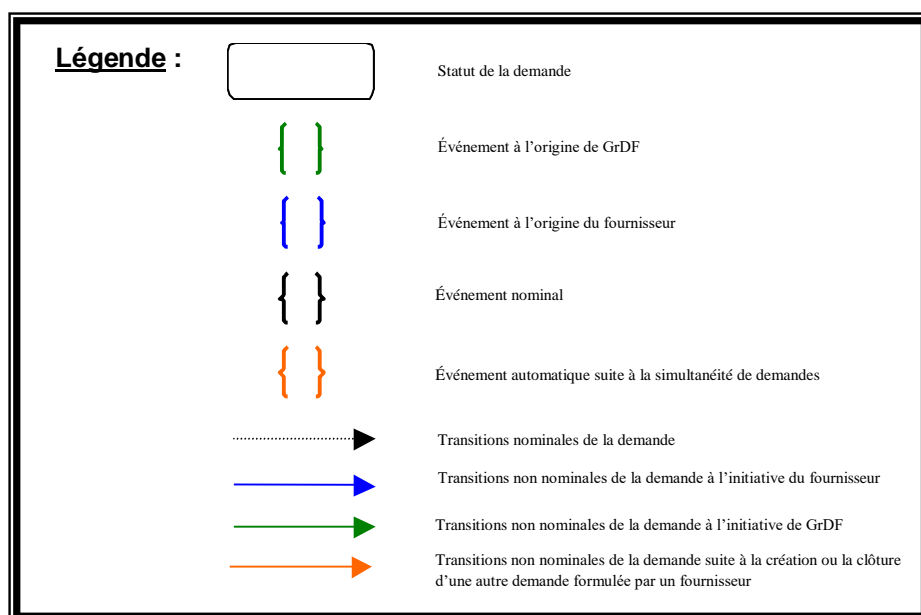
A l'issue de l'enregistrement de la demande, la date proposée par le fournisseur est réceptionnée et une vérification de la compatibilité entre la date demandée et le planning est réalisée.

☞ Pour plus d'informations concernant les principes génériques du processus de modification de rendez-vous, il convient de se référer au guide d'implémentation du processus de modification de rendez-vous.
Ce document précise notamment les délais de modification possibles.

2.5.2.2. Focus sur l'annulation d'une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

L'annulation d'une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé peut être effectuée à l'initiative du fournisseur comme de GRDF. Elle impacte le cycle de vie de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé selon le logigramme ci-dessous. Seuls les statuts et événements correspondants à l'annulation de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé sont représentés.





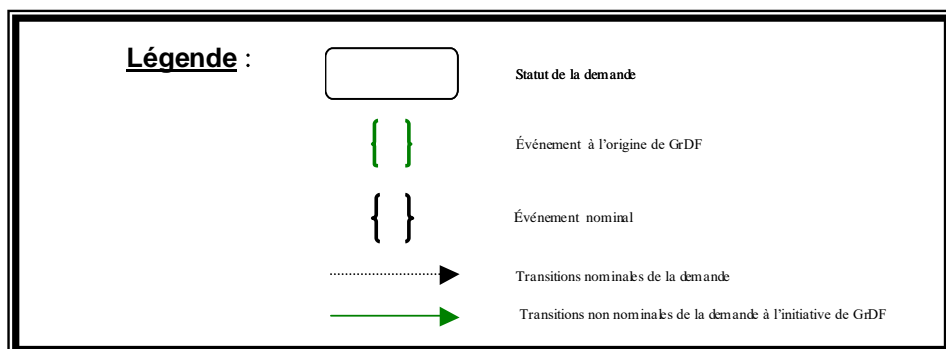
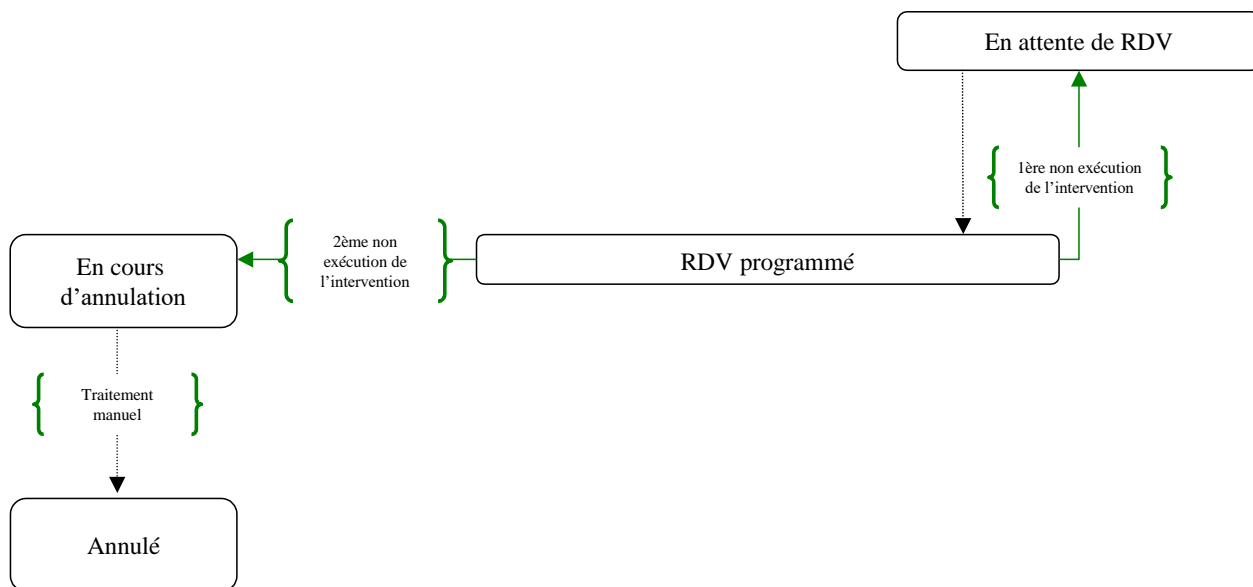
- ☞ Les statuts spécifiques à l'annulation d'une demande (Annulé – En cours d'annulation) sont définis dans le guide transverse d'annulation d'une demande.
 - ☞ Pour plus d'informations concernant les principes génériques du processus d'annulation d'une demande, il convient de se référer au guide d'implémentation du processus d'annulation d'une demande.
- Ce document précise notamment les délais d'annulation possibles.

Les statuts pour lesquels le fournisseur ne peut pas annuler la demande de rétablissement suite à 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.

2.5.2.3. Focus sur la non exécution d'une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

La non exécution de la demande de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à coupure pour impayé selon le logigramme ci-dessous. Seuls les statuts et événements correspondants à la non exécution de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé sont représentés.



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

Statuts qui ne peuvent pas aboutir à une non exécution de 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 rétablissement suite à 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.	Rendez-vous programmé ⇒ La date et la plage horaire du rendez-vous sont confirmées. ⇒ Le fournisseur, en modifiant la date demandée de rendez-vous, obtient directement une autre date de rendez-vous.
	Rendez-vous programmé ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et n'obtient pas directement une autre date de rendez-vous. ⇒ GRDF n'a pas 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 demande simultanée sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.
		Annulé ⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF. ⇒ GRDF annule la demande, un rendez-vous n'a pas pu être pris. ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.
		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 et il n'obtient pas directement de date de rendez-vous, un rendez-vous doit donc être programmé. Le statut boucle sur lui-même.	
Rendez-vous programmé	En attente de rendez-vous ⇒ La date et la plage horaire du rendez-vous sont confirmées. ⇒ Le fournisseur, en modifiant la date demandée de rendez-vous, obtient directement une autre date de rendez-vous.	En attente de rendez-vous ⇒ Le fournisseur modifie la date demandée et n'obtient pas directement une autre date de rendez-vous. ⇒ GRDF n'a pas pu intervenir pour la 1 ^{ère} fois
		Clôturé ⇒ Un événement de solde de la demande permet la clôture de la demande.
		En cours d'annulation ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement manuel est nécessaire. ⇒ La création d'une demande simultanée sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF. ⇒ GRDF n'a pas pu intervenir pour la 2 ^{de} fois.

Statut en cours	Statuts précédents possibles	Statuts suivants possibles
		Annulé ⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF. ⇒ GRDF annule la demande. ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.
	Rendez-vous programmé ⇒ Le fournisseur modifie la date de demandée, il obtient directement une nouvelle date de rendez-vous. Le statut boucle sur lui-même.	
En cours d'annulation	En attente de rendez-vous ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement manuel est nécessaire. ⇒ La création d'une demande simultanée sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF.	Annulé ⇒ La demande d'annulation est traitée manuellement.
	Rendez-vous programmé ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement manuel est nécessaire. ⇒ La création d'une demande simultanée sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF. ⇒ GRDF n'a pas pu intervenir pour la 2 ^{nde} fois.	
Annulé	En cours d'annulation ⇒ La demande d'annulation est traitée manuellement.	- ⇒ Le statut annulé est un statut final
	En attente de rendez-vous ⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF. ⇒ GRDF annule la demande, un rendez-vous n'a pas pu être pris. ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.	
	Rendez-vous programmé ⇒ La clôture d'une autre demande sur le même PCE donne lieu à une annulation automatique de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé en cours dans le SI GRDF. ⇒ GRDF annule la demande ⇒ Le fournisseur annule sa demande. Un traitement automatique est possible.	
Clôturé	En attente de rendez-vous ⇒ Un événement de solde de la demande permet la clôture de la demande.	- ⇒ Le statut clôturé est un statut final
	Rendez-vous programmé ⇒ Un événement de solde de la demande permet la clôture de la demande	

2.6. Rappel des canaux de formulation d'une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

Selon la variante qui s'applique au **processus de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à coupure pour impayé.

3. Variantes du processus rétablissement suite à coupure pour impayé

L'objet de ce chapitre est de présenter, en fonction des étapes du processus de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à 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 rétablissement suite à 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



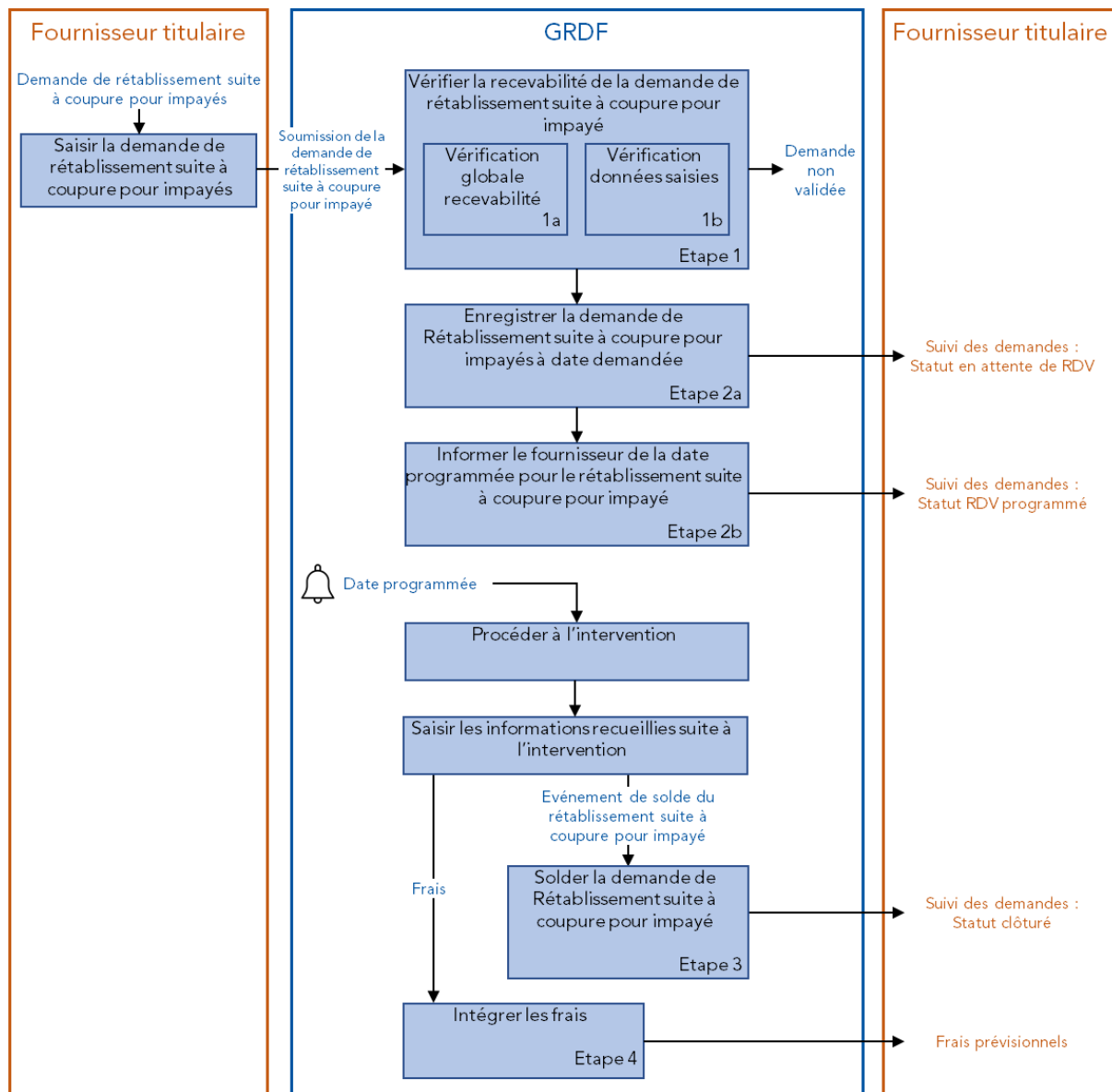
3.1. Rétablissement suite à coupure pour impayé à date demandée

La demande de rétablissement suite à coupure pour impayé à date demandée correspond aux cas métiers suivants :

- Rétablissement suite à coupure pour impayé sur un PCE non libre avec une fréquence de relève mensuelle ou journalière (MM, JM ou JJ)
- Rétablissement suite à 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, parce que :
 - les caractéristiques techniques du PCE à l'instant « t » de la soumission de la demande ne permettent pas la prise de rendez-vous en ligne,
 - la demande est typée urgent/express
 - d'autres demandes sont en cours sur le PCE

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 rétablissement suite à coupure pour impayé à **date demandée**.



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.

3.1.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

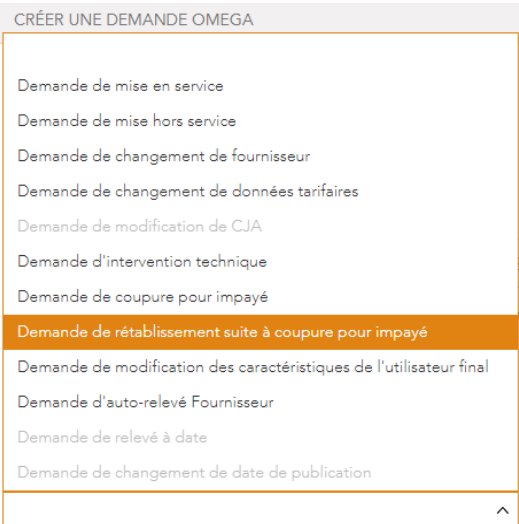
3.1.2.1. Vérification de la recevabilité de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

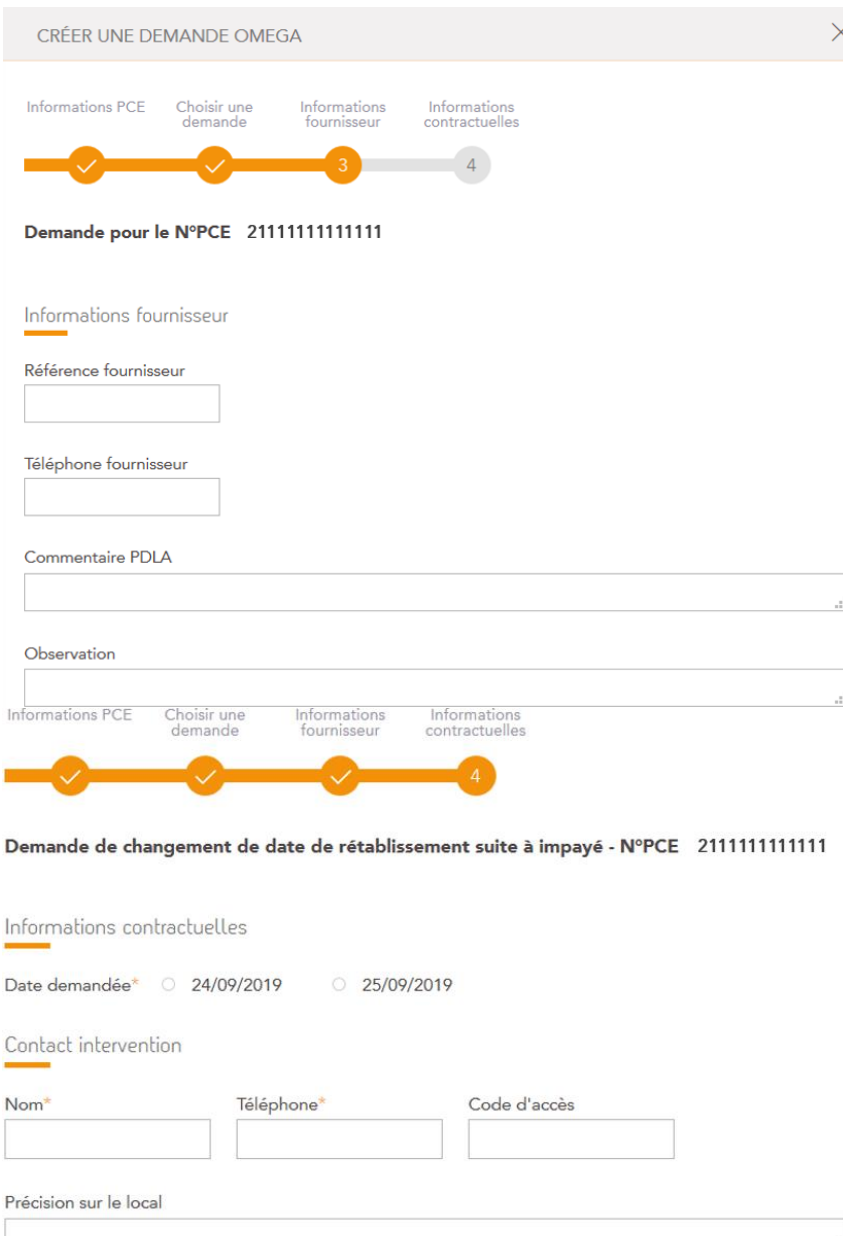
L'étape « vérifier recevabilité de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé » correspond à l'étape de soumission de la demande. Cette étape peut être subdivisée en deux sous étapes :

- la vérification globale de la recevabilité de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé (Etape 1 a)
- la vérification des données saisies dans la demande de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à 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
Étape 1a	<p>Méthode : VerifierRecevabiliteRETB</p> <p>L'utilisation de cette méthode consiste à vérifier que la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé est recevable. A Cette étape, lorsque la demande est non recevable, un numéro de demande est créé.</p> <p><i>Pour plus d'informations sur les champs utilisés dans la méthode : VerifierRecevabiliteRETB, il convient de se reporter au guide d'implémentation Définition du Web Service CreerDemandeRETB.</i></p>	<p>Écran de saisie d'une demande par PCE : Saisie d'un type de demande</p> <p>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 rétablissement suite à coupure pour impayé.</p> <p>La demande peut être sélectionnée si le lien correspondant est actif. Pour une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé, le lien est toujours actif.</p> <p><i>Selon le type de demande, le lien est actif / inactif en fonction des critères suivants (ex. Demande d'Auto-relevé non disponible pour un PCE Télé-relevé) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Type du PCE : DISCO, SAM - Etat du PCE: Télé-relevé, non télé-relevé - Fréquence de relève du PCE : mensuelle (1M), semestrielle (6M), ... <p>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> 

Canal	Web Service	Portail
Étape 1b	<p>Méthode : CreerDemandeRETB</p> <p>L'utilisation de cette méthode implique une vérification des données saisies dans la demande de rétablissement suite à 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 : CreerDemandeRETB, il convient de se reporter au guide d'implémentation Définition du Web Service CreerDemandeRETB.</i></p>	<p>Écran de saisie d'une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé</p> <p>Cet écran permet à l'utilisateur de renseigner les données correspondant à sa demande de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à coupure pour impayé.</p> 

3.1.2.2. Règles de recevabilité d'une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

Ce paragraphe a pour objectif de détailler les règles de recevabilité associées à la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé. La demande de rétablissement suite à coupure pour impayé 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 rétablissement suite à 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 rétablissement suite à coupure pour impayé'

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 rétablissement pour coupure pour impayé ne soit pas effectuée sur un PCE forfait cuisine	Aucune demande n'est possible sur les PCE de type forfait cuisine	129	-	✓
Vérification que le PCE soit bien coupé pour impayé ou qu'il y ait une demande de coupure pour impayé sur ce PCE au statut : En attente de rendez-vous Rendez-vous programmé En cours d'annulation En cours de réalisation	Le PCE n'est pas coupé.	127	-	✓
Vérification que le PCE pour lequel la demande de rétablissement pour 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	-	✓
Contrôle sur la simultanéité des demandes :	Demande déjà en cours sur le PCE	030	-	✓
Si la dernière date connue de la demande de MES est supérieure ou égale à la date de soumission de la demande de RETB, la demande de RETB est acceptée, sinon, elle est rejetée.	Une demande d'analyse a déjà été soumise sur ce PCE	314	-	✓
Si la dernière date connue de la demande de CHF est strictement supérieure à la date de soumission de la demande de RETB, la demande de RETB est acceptée, sinon, elle est rejetée.				
Si la dernière date connue de la demande de MHS est supérieure ou égale à la date de soumission de la demande de RETB, alors la demande de RETB est acceptée, sinon elle est rejetée.				
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	-	✓
Vérification que le CDG-F du PCE soit égal au CDG-F du demandeur.	Vous n'êtes plus titulaire du PCE suite à la demande en cours de traitement	315	-	✓
Vérification que le PCE pour lequel la demande de rétablissement pour coupure pour impayé est effectuée est coupé pour motif d'impayé	Le PCE est coupé pour un autre motif que non paiement	283	-	✓

Etape 1b : Vérification des données saisies dans la demande de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à coupure pour impayé'

Règle de recevabilité	Libellé code motif	Code motif associé (flux SDEM / WS SuiviDemande)	Warning	Bloquant
Contrôle de la date demandée de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé. La date demandée doit être comprise entre 0 jour et 6 semaines.	-		-	-

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.

3.1.3. Etape 2a : Enregistrer la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé à date demandée

L'étape « enregistrer la demande de rétablissement suite à 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 par GRDF. A cette étape, la demande est donc enregistrée mais la date d'intervention doit être confirmée par GRDF.

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 « Rétablissement suite à coupure pour impayé à date demandée », 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.

3.1.3.1. 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 rétablissement suite à coupure pour impayé à date demandée
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'enregistrement de la demande de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à 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 RETB 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 rétablissement suite à 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	RETB	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 le rétablissement suite à coupure pour impayé par le fournisseur	1 ^{ère} Date Demandée	19	DateDemandee. Date
Libellé de l'intervention	Code précisant le libellé de l'intervention de rétablissement demandé : W5 ou 211	Code du libellé de l'intervention	70	CodeLibelleIntervention

Nota 1 : Explication des codes du libellé de l'intervention

Valeur	Type de PCE	Libellé de l'intervention
211	JJ, JM ou MM	Rétablissement suite à coupure pour impayé
W5	6M ou 1M	Rétablissement suite à coupure pour impayé

Nota 2 : Détermination du caractère express et urgent de la demande de rétablissement

- Pour les PCE JJ/JM/MM, le caractère express ou normal de la demande est sélectionné par le fournisseur lors de la saisie de la demande.
- Pour les PCE 6M, 1M si le fournisseur demande, un jour ouvré avant 15h, une intervention le jour même, alors la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé sera typée 'Express'. S'il demande, un jour ouvré entre 15h et 21h, une intervention le jour même, alors la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé sera typée 'Urgente'. Il n'est pas possible de demander, un jour ouvré après 21h, une demande de rétablissement suite à coupure pour impayé pour le jour même.
- Si le fournisseur demande, après 21h, une intervention à J+1 entre la date de soumission de la demande et le 1^{er} jour ouvré suivant, alors la demande est typée 'Express'.
- Si le fournisseur saisit la demande un jour non ouvré avec une date demandée comprise entre la date de soumission de la demande et le 1^{er} jour ouvré suivant inclus, alors la demande est typée 'Express'.
- Dans tous les autres cas, la demande est typée 'Normale'.

Remarque importante : Dans certains cas, il peut arriver que l'agent de GRDF ne puisse pas prendre le rendez-vous. Si tel est le cas, la demande est annulée et un motif d'annulation est associé à la demande. Pour prendre connaissance de la liste des motifs d'annulation possibles, il convient de se référer au guide d'implémentation du suivi des demandes. Le cas métier correspondant est aussi plus finement décrit dans le guide d'implémentation des processus acheminement « Annulation d'une demande ».

3.1.4. Etape 2b : Informer le fournisseur de la date programmée pour le rétablissement suite à coupure pour impayé

L'étape « informer le fournisseur de la date programmée pour le rétablissement suite à 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. L'agent appelle le contact intervention pour convenir de la plage horaire.
- le planning de GRDF n'est pas disponible à la date demandée par le fournisseur. Dans ce cas, GRDF appelle le contact intervention pour convenir d'un autre rendez-vous. La date programmée est la date convenue entre le contact intervention et GRDF.

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
- la possibilité de consulter 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

3.1.4.1. 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	Enregistrement de la date programmée pour la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé
Mise à disposition de la publication	J+1 de l'enregistrement de la date programmée pour la demande de rétablissement suite à 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 date programmée de la demande de rétablissement suite à 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
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 de l'enregistrement de la date programmée pour la demande dans le SI de GRDF	Date de changement de statut	18	DateDernierChangementStatut

***Nota :** les informations suivantes permettent au fournisseur de s'assurer que la date programmée a bien été 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 du rendez-vous programmé	Date du rétablissement suite à coupure pour impayé communiquée au fournisseur	Date programmée	22	DateProgrammee.Date
PlageHoraire du rendez-vous programmé	Code de la plage horaire de la date de l'intervention communiquée au fournisseur	Code de la plage horaire programmée	23	DateProgrammee.PlageHoraire

***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 », le fichier de suivi des demandes est mis à la disposition du fournisseur et contient les informations clés 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	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 de 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 prendre un nouveau rendez-vous avec le contact intervention pour que la demande atteigne à nouveau le statut « RDV programmé » et poursuive son déroulement normal. Si aucun nouveau rendez-vous ne peut être pris, la demande est annulée. A la deuxième impossibilité de réalisation de l'intervention, la demande est annulée. Le cas métier correspondant au rendez-vous non honoré et à ses conséquences éventuelles en termes d'annulation et de facturation de frais pour déplacement vain est plus finement décrit dans le guide d'implémentation des processus acheminement « Annulation d'une demande ».

3.1.5. Etape 3 : Solder la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

L'étape « solder la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé » correspond à l'étape de clôture de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé. La demande 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 : Suivi des demandes

3.1.5.1. 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 rétablissement suite à coupure pour impayé
Mise à disposition de la publication	J+1 de la clôture de la demande de rétablissement suite à 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 rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée 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 rétablissement suite à coupure pour impayé	Date de changement de statut	18	DateDernierChangementStatut

3.1.6. Etape 4 : Intégrer les frais

L'étape « intégrer les frais » correspond à l'étape de réception des codes frais relatifs à la demande de rétablissement suite à 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.

3.1.6.1. 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 du rétablissement suite à 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 : 811
11	Montant	Montant du frais
12	Numéro de la demande	Numéro de la demande sur laquelle porte le frais

Nota : Explication des codes frais

Valeur	Type de PCE	Libellé de la prestation correspondant
811	6M et 1M	Rétablissement suite à coupure pour impayé

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

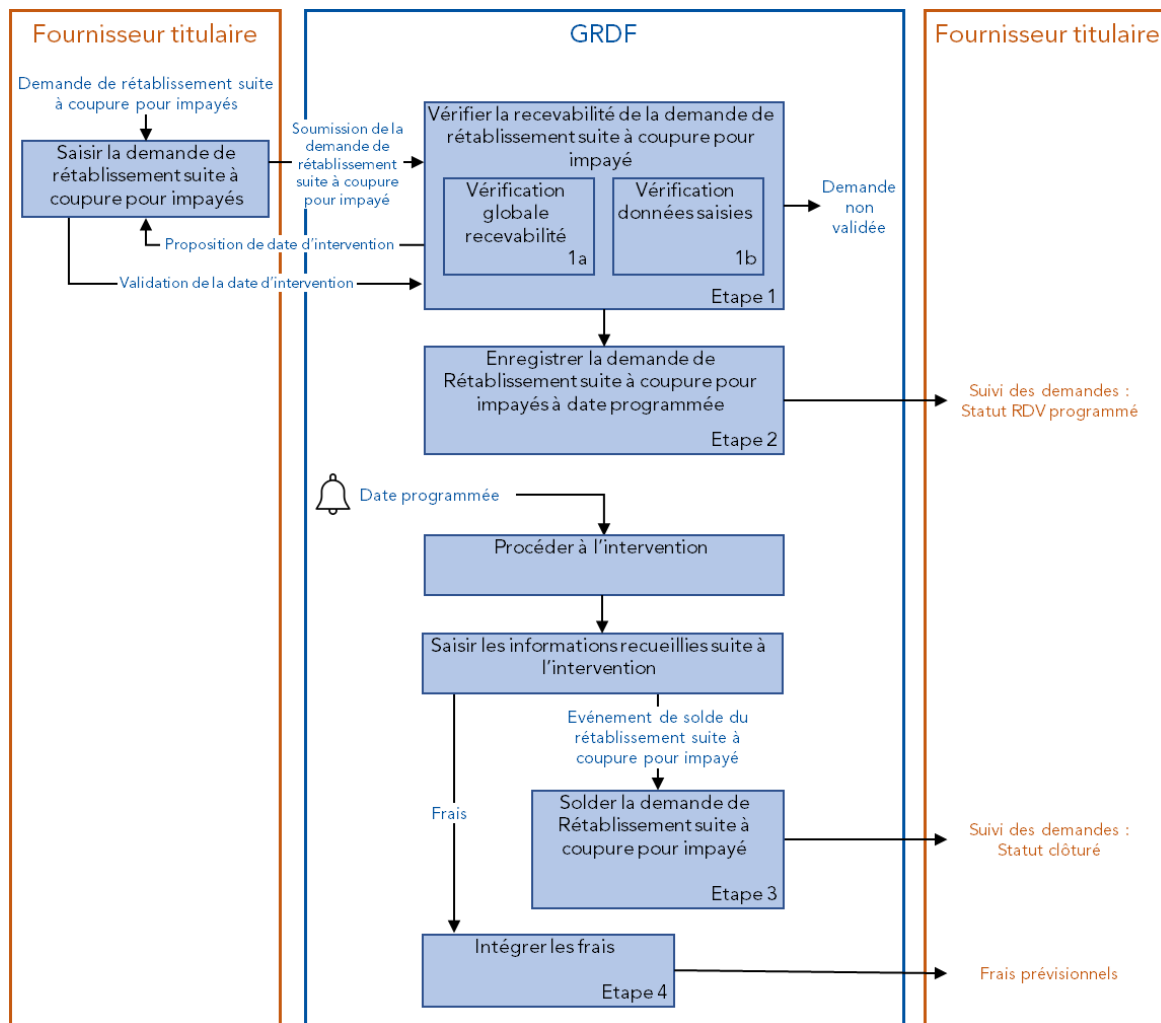
3.2. Rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée

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

La demande de rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée est possible pour **un PCE non libre, coupé pour impayé, avec une fréquence de relève semestrielle (6M) ou mensuelle 1 M. La demande n'est pas typée express ni urgente.** 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 **rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée**.



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.

3.2.2. Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

Etape identique à celle décrite dans le paragraphe : [3.1.2 Etape 1 : Vérifier la recevabilité de la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé](#)

3.2.3. Etape 2 : Enregistrer la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée

L'étape « enregistrer la demande de rétablissement suite à 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 « Rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée », 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 rétablissement suite à 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 rétablissement suite à 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 RETB 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 permettent au fournisseur de s'assurer qu'il est bien dans le cas d'une demande de rétablissement suite à 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	RETB	Identifiant du type de la demande	11	TypeDemande
1 ^{ère} date demandée	Date demandée pour l'intervention par le fournisseur	1 ^{ère} date demandée	19	DateDemandee.Date
Date du rendez-vous programmé	Date de l'intervention proposée par le SI de GRDF 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	DateProgrammee.Plagehoraire
Libellé de l'intervention	Code du libellé de l'intervention	Code du libellé de l'intervention	70	CodeLibelleIntervention

Nota : Explication des codes du libellé de l'intervention

Valeur	Type de PCE	Libellé de la prestation correspondant
W5	6M et 1M	Rétablissement suite à coupure pour impayé

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 contenues dans le fichier du suivi des demandes ou dans la réponse du Web Service SuiviDemande sont les 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
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 prendre un nouveau rendez-vous avec le contact intervention pour que la demande atteigne à nouveau le statut « RDV programmé » et poursuive son déroulement normal. Si aucun nouveau rendez-vous ne peut être pris, la demande est annulée. A la deuxième impossibilité de réalisation de l'intervention, la demande sera annulée. Le cas métier correspondant au rendez-vous non honoré et à ses conséquences éventuelles en termes d'annulation et de facturation de frais pour déplacement vain est plus finement décrit dans le guide d'implémentation des processus acheminement « Annulation d'une demande ».

3.2.4. Etape 3 : Solder la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé

Etape identique à l'étape de la variante de processus « Rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée », cf. [3.1.5 Etape 3 : Solder la demande de rétablissement suite à coupure pour impayé](#)

3.2.5. Etape 4 : Intégrer les frais

Etape identique à l'étape de la variante de processus « Rétablissement suite à coupure pour impayé à date programmée », cf. [3.1.6 Etape 4 : Intégrer les frais](#)

4. Catalogue de 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 :

Libellé du Catalogue de Prestations	Fréquence de relève du PCE	Type demande	Libellé de la prestation	Libellé intervention	Code Frais
Rétablissement après coupure pour impayé	Journalière ou Mensuelle SAM	RETB	Rétablissement après coupure pour impayé	Rétablissement après coupure pour impayé	- 211 - 214 (si supplément express)

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

Libellé du Catalogue de Prestations	Fréquence de relève du PCE	Type demande	Libellé de la prestation	Libellé intervention	Code Frais
Rétablissement suite coupure pour impayé	Semestrielle ou Mensuelle 1M	RETB	Rétablissement suite à coupure pour impayé	Rétablissement suite à coupure pour impayé	- 811 - 820 (si supplément express)