

GTG – GT1	<b>Procédure digitale : utilisation des services digitalisés du GRD</b>	Page : 1/4
Version V1 du 09/11/2018		

## OBJET

Cette procédure décrit le bon usage que les Fournisseurs doivent avoir des outils SI du GRD directement connectés aux espaces Clients sur les sites internet et applications mobiles des Fournisseurs.

Toutes les étapes des parcours clients sont concernées : recherche du PCE, exposition des données du PCE, dépôt des demandes, modification et annulation des demandes, prises de rendez-vous, suivi des demandes.

## A- CONTEXTE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à l'ensemble des Fournisseurs, quel que soit le type de Client (particulier ou professionnel) rattaché au PCE, dans la mesure où ce Client/prospect est approvisionné en gaz naturel.

Cette procédure suppose que le Fournisseur concerné soit titulaire avec le GRD d'un Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F) et que ce contrat permette au Fournisseur d'accéder à des fonctionnalités de connexion aux outils du distributeur depuis l'espace Client fournisseur.

## B- TABLEAU DE VALIDATION

Rédaction	Vérification	Approbation
Version initiale : GRDF Version en cours :	Membres du GT1	GTG

## C- RÉVISIONS

Version	Date	Nature de la modification
V1	09/11/2018	Création de la procédure

## D- LISTE DE DIFFUSION

Accès public

## E- DOCUMENTS DE REFERENCE ET DOCUMENTS ASSOCIES

Catalogue des Prestations

Conditions de Distribution

Contrat Distributeur de Gaz-Fournisseur (CDG-F)

Procédures GTG relatives aux traitements évoqués dans la présente procédure.

Guide d'implémentation des Web Services OMEGA.

**Lieu de conservation de l'original : CRE**

## F- DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE

### 1. CHAMP DE LA PROCÉDURE

Les modalités définies dans cette procédure concernent l'ensemble des Clients sur des sites raccordés à un réseau de distribution de gaz naturel (équipés ou non d'un compteur évolué)

Les données disponibles et les modalités d'accès s'appuient principalement sur les éléments suivants :

- le respect des procédures en vigueur encadrant la relation Distributeur/Fournisseur
- l'exploitation des données et des fonctionnalités issues des systèmes d'informations du GRD par un Client final demeure sous la responsabilité du Fournisseur les rendant accessibles aux Clients.
- Les demandes (et demandes de rendez-vous associées) sont également sous la responsabilité du Fournisseur.
- Aucune distinction de traitement selon que la demande est déposée par le Client directement depuis l'espace web du Fournisseur, ou par un conseiller clientèle du Fournisseur
- Le Catalogue des Prestations s'applique de la même façon

La procédure est applicable sur les prestations accessibles en Web Services, pour les fonctionnalités de création, annulation, modification et suivi des demandes. Le « Guide d'implémentation des Web Services » OMEGA disponible sur le site [www.gtg2007.com](http://www.gtg2007.com) détaille les fonctionnalités relatives aux prestations offertes aux Fournisseurs par Web Services.

### 2. EXIGENCES REGLEMENTAIRES

Confidentialité des données à caractère personnel (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et RGPD)

Confidentialité des ICS (articles L.111-77 et suivants du code de l'énergie et articles R.111-31 à R.111-35 du code de l'énergie)

## 3. DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

La procédure concerne 3 étapes majeures du parcours Client :

- La recherche de PCE : un Client/prospect ne disposant pas du PCE associé au local à alimenter, doit procéder à une recherche de PCE via les modules de recherche mis à disposition par le GRD. En cas d'échec, il appartient au Fournisseur de gérer la recherche de PCE pour le compte du Client conformément aux procédures en vigueur. Il n'est pas prévu que le Client contacte, quel que soit le canal, le GRD pour rechercher le PCE.
- La création/modification/annulation de demande : par le biais de l'interface Fournisseur, les demandes pourront être créées dans le SI du GRD. Pour les demandes autorisées dont la fonction est activée, les modifications seront également possibles. De même, le Client pourra procéder à l'annulation de sa demande. Les règles de modification et/ou d'annulation s'appliquent.
- Suivi des demandes : le GRD publie au Fournisseur l'ensemble des jalons nécessaires pour suivre l'état d'avancement des demandes déposées. Ces informations pourront être consultables par le Client sur le site du Fournisseur.

### 3.1. Recherche PCE et accès aux données

Le GRD met à disposition des Fournisseurs un Web Service de recherche de PCE. Ce canal peut être exploité sur les interfaces Web des Fournisseurs. Le Fournisseur devra être vigilant sur l'exposition du résultat de la recherche en ne proposant qu'un seul et unique PCE et non une liste de choix afin d'éviter toute erreur de la part du Client.

En cas d'échec, le Client devra prendre contact avec le Fournisseur. Le GRD ne met pas à la disposition des Clients de support SI ou d'accueil téléphonique pour terminer le traitement de la recherche de PCE. Seul le Fournisseur pourra déposer une demande d'analyse et contacter le GRD, selon les règles en vigueur.

A partir du numéro de PCE, le GRD met à la disposition du Fournisseur et du Client un ensemble de données permettant d'identifier la situation technique du PCE (coupé, non coupé), l'état du PCE (libre, non libre), l'historique des données de consommation, la CAR et le profil. La mise à disposition de certaines de ces données au Fournisseur par le Distributeur nécessite une autorisation expresse d'accès aux données émise par le Client,

L'accès et la consultation des données de consommation par un Fournisseur sont précisées dans les deux procédures d'accès aux données techniques, contractuelles ou de consommation par un Fournisseur détenteur/ non détenteur d'un PCE.

## Procédure digitale : charte de bonne utilisation des services digitalisés de GRD

### 3.2. Gestion de la demande

Dès lors que le Client est en possession de sa référence de PCE, il pourra alors déposer une demande transmise au SI du GRD à partir des Web Services correspondants. Le Client sera invité à renseigner tous les éléments nécessaires au GRD pour traiter la demande (prénom, nom, adresse courrier, téléphone, email...). Pour les demandes avec intervention qui le permettent, le Client sera invité à prendre directement rendez-vous dans le tableau de rendez-vous mis à disposition par le GRD.

En cas de besoin, le Client pourra modifier des éléments relatifs à son rendez-vous ou au contact pour l'intervention. Cette fonction est accessible pour les demandes créées par le Client ou par le Fournisseur.

De la même manière, l'annulation des demandes est possible par le Client.

Pour les étapes de modification et/ou d'annulation tardive, les règles de facturation du Catalogue des Prestations s'appliquent conformément aux procédures en vigueur.

GRDF attire l'attention des Fournisseurs sur l'utilisation de certaines prestations telles que la Coupure à la demande du Client, la Dépose de compteur, le Relevé Spécial, afin de s'assurer que le Client puisse sélectionner la demande correspondant bien à son besoin.

En cas d'échec, le Client devra prendre contact avec le Fournisseur. Le GRD ne met pas à la disposition des Clients de support SI ou d'accueil téléphonique pour terminer le traitement de sa demande. Seul le Fournisseur pourra contacter le GRD.

### 3.3. Suivi de la demande

Le GRD publie au Fournisseur l'ensemble des éléments de jalonnement nécessaires pour suivre l'avancement des demandes. Le Client pourra être informé en consultant la page internet du Fournisseur.

9 - RISQUES ou INCIDENTS dans le déroulement de la procédure	10 - MOYENS ASSOCIÉS pour la maîtrise du RISQUE ou l'INCIDENT
Risque de traitement incomplet avec notamment des rendez-vous non pris par le client.	Le Fournisseur déclarera au GRD le/les login utilisés par les clients pour utiliser les Web Services. Le Fournisseur et le GRD suivront les taux de programmation de rendez-vous relatifs à ces login. Le GRD préviendra le Fournisseur en cas de non-respect du taux de programmation de rendez-vous afin d'analyser la situation. Une alerte sera émise en cas de non-respect répété du taux de programmation de rendez-vous avec le risque pour le Fournisseur de voir son login suspendu -temporairement, après que le Fournisseur ait été prévenu, le temps de résoudre la situation. Est désigné comme login du Fournisseur, tout utilisateur d'un ou plusieurs Web Service possédant a minima un identifiant/mot de passe. Le format des logins respectera la règle de nommage de type: « Digital_001_N°CAD_nomdulogin », « Digital_002_N°CAD_nomdulogin », « Digital_XXX_N°CAD_nomdulogin »
Risque d'indisponibilité du service	Le Fournisseur met à disposition du Client des messages informatifs sur le parcours digital du client.

## 11- CONFIDENTIALITÉ

Les règles générales de confidentialité s'appliquent à cette procédure.

## 12- TRAITEMENT DES LITIGES

Les différends ou litiges qui viendraient à se produire dans le cadre de l'application de la présente procédure seront prioritairement résolus par accord amiable entre les parties ; à défaut, les parties concernées peuvent saisir, chacune en ce qui la concerne, le Médiateur de l'énergie, la CRE ou les juridictions compétentes.

## 13- AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PROCÉDURE

## **Procédure digitale : charte de bonne utilisation des services digitalisés de GRD**

Les évolutions de la présente procédure se font sous la responsabilité des GRD après consultation des acteurs intéressés et de la CRE. Ces évolutions peuvent être proposées par les GRD ou suscitées par tout acteur concerné, ou par la CRE.

Les GRD et les Fournisseurs conservent la trace du nombre et de la nature des problèmes soulevés par l'application de cette procédure et en rendent compte à la CRE, annuellement et à sa demande.