

Relations entre Enedis et chaque fournisseur

Cadre de travail au niveau national et en régions

Identification : Enedis-NOI-CF_05E

Version : 2

Nb. de pages : 3

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/06/2008	Initialisation	
2	01/04/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-NOI-CF_05E - V1

Résumé / Avertissement :

L'objet de cette note est de présenter le cadre de travail proposé par Enedis à chaque fournisseur ayant signé un contrat GRD-F, pour des rencontres bilatérales.

Ce dispositif permet un mode de fonctionnement adapté à chaque fournisseur.

1. Préambule

Enedis rencontre chaque fournisseur ayant signé un contrat GRD-F selon des modalités convenues avec chacun.

Ces rencontres concrétisent la volonté d'Enedis de travailler dans un cadre de partenariat avec chacun des fournisseurs :

- à l'amélioration et à la fluidité des échanges,
- au partage d'une vision commune du suivi du contrat et de l'amélioration des processus.

Pour les relations courantes, Enedis met à disposition des fournisseurs une boîte aux lettres générique permettant d'apporter au quotidien tous les éléments de réponses aux questions des fournisseurs, et toutes les informations sur l'actualité de sa relation avec chaque fournisseur.

2. Objet

L'objet de cette note est de définir et d'actualiser le cadre de travail des rencontres bilatérales avec chaque fournisseur ayant signé un contrat GRD-F avec Enedis.

Le cadre de travail s'articule autour de deux finalités :

- le suivi du domaine contractuel, notamment le GRD-F,
- le suivi des processus, des SI afférents, et le traitement des cas particuliers.

La finalité « suivi du domaine contractuel » comprend notamment les indicateurs de performance des processus,

La finalité « suivi des processus, des SI afférents, et traitement des cas particuliers » comprend, entre autres :

- les échanges entre fournisseur et Enedis sur la mise en œuvre des procédures ;
- des analyses plus fines, en régions, de la performance des processus d'accès au réseau (réclamations, raccordement, ...), des SI afférents et de la qualité des flux échangés entre le fournisseur et Enedis. Ces analyses sont réalisées sur la base d'une revue de portefeuille ;
- la détection et l'instruction de pistes d'amélioration susceptibles de bénéficier à l'ensemble du marché ;
- le traitement des cas particuliers.

3. Le cadre de travail

Le cadre de travail proposé aux fournisseurs se compose :

- de réunions nationales, pour la finalité du suivi du domaine contractuel et tout ou partie de la finalité du suivi des processus et des SI afférents,
- de réunions régionales, pour la finalité de suivi de la mise en œuvre des processus et du traitement des cas particuliers.

Les réunions nationales, lorsqu'elles traiteront de la finalité de « suivi des processus », seront plus particulièrement orientées sur l'examen de propositions d'amélioration des processus suite à l'analyse de dysfonctionnements.

Ces rencontres sont organisées :

- l'ordre du jour et le contenu sont définis suite à des échanges préalables,
- la fréquence standard de ces rencontres est convenue entre les Parties,
- chaque réunion nationale ou régionale fait l'objet par Enedis d'un compte-rendu diffusé aux participants par l'intermédiaire d'un interlocuteur désigné,
- lors de ces réunions, d'un commun accord entre Enedis et le fournisseur, des groupes de travail, des rencontres thématiques complémentaires, peuvent être notamment organisés.

Au cas où un fournisseur ne solliciterait pas Enedis pour organiser des réunions bilatérales, Enedis lui fera parvenir à son périmètre les indicateurs annuels de performance des processus, tels que publiés.

Pour la bonne organisation de ces rencontres, chacune des parties définira une liste d'interlocuteurs pour les différentes réunions convenues, au niveau national et en régions.

4. Modalités de mise en œuvre

Les modalités concrètes de mise en œuvre du cadre de travail entre Enedis et chaque fournisseur sont définies et formalisées entre les deux parties.

Les interlocuteurs définis par chacune des parties organisent ensemble le programme de travail des rencontres entre les deux entreprises, pour le suivi du domaine contractuel et pour le suivi des processus, des SI afférents et des cas particuliers.

Les modalités de mise en œuvre sont modifiables à tout moment après accord des parties.