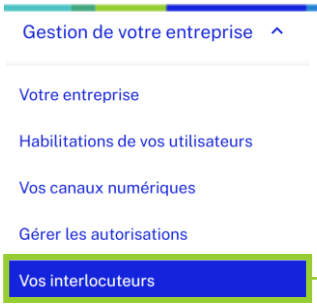
Interlocuteurs à prévenir en cas d'incident ou de travaux sur le réseau



Où trouver la fonctionnalité?

Gestion de votre entreprise > Vos interlocuteurs

Pourquoi déclarer des interlocuteurs ?

En cas de **coupure liée aux incidents ou liée aux travaux sur le réseau électrique**, vos compteurs peuvent être impactés. En définissant des interlocuteurs à prévenir, vous permettez à Enedis de les contacter directement via les coordonnées que vous aurez fournies (adresse e-mail et/ou numéro de téléphone mobile).

Quelle est la différence entre une coupure pour incident et une coupure pour travaux ?

Une coupure pour incident concerne une **interruption imprévue** sur le réseau électrique haute tension due à un problème technique ou externe : panne réseau, défaut matériel, intempéries, accident (ex. arbre tombé sur les câbles). Un incident survenu sur le réseau haute tension impacte tous les compteurs desservis jusqu'au réseau basse tension.

Une coupure pour travaux est une **interruption planifiée** liée à des opérations sur le réseau électrique (de maintenance, de modernisation, de raccordement ou de sécurisation des installations), **programmée à l'avance** et dont les clients peuvent être informés en amont. Sa durée est généralement maîtrisée et annoncée, et elle permet d'améliorer la qualité et la fiabilité du réseau.

Comment déclarer un interlocuteur depuis mon compte client ?

Deux options sont proposées : soit **via la modification unitaire**, soit **via l'import en masse**. Il **est possible de déclarer un interlocuteur différent pour le soutirage et pour l'injection.**

1 Modification unitaire

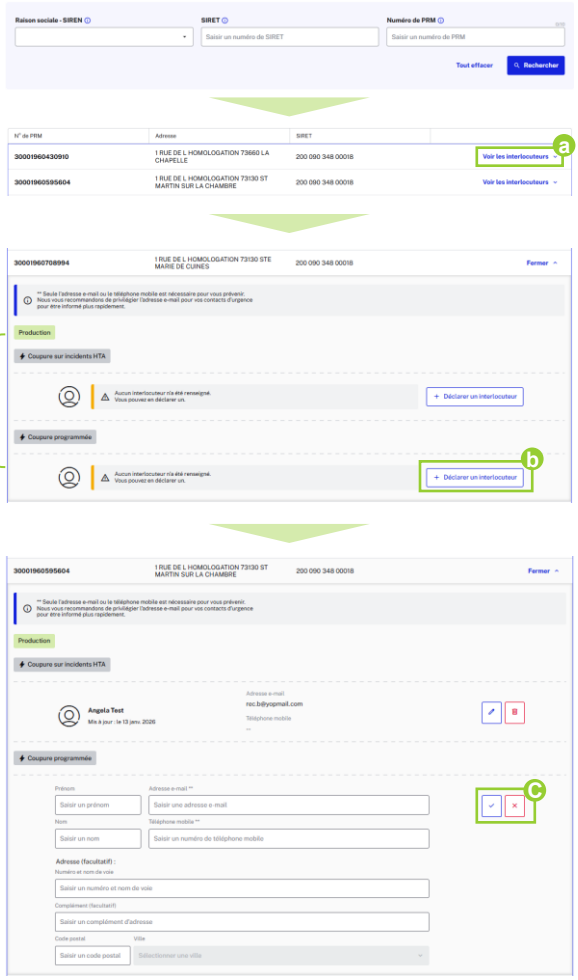
Afin d'identifier rapidement le(s) compteur(s) pour lesquels vous souhaitez déclarer un interlocuteur, vous pouvez utiliser **les filtres de recherche**.

a. Lorsque votre liste de compteurs s'affiche, cliquez sur **Voir les interlocuteurs**. La page s'ouvre et permet de consulter les interlocuteurs déjà déclarés ou d'en ajouter un pour l'énergie souhaitée. Consommation Production

Interlocuteurs à prévenir en cas d'incident ou de travaux sur le réseau

b. Pour **déclarer** un interlocuteur, allez sur la section concernée soit **Coupure sur incidents** soit **Coupure programmée** puis cliquer sur **Déclarer un interlocuteur** pour ajouter ses informations.

c. Vous pouvez enregistrer les coordonnées renseignées via le bouton .Tous les champs obligatoires doivent être renseignés pour permettre l'enregistrement. Si vous souhaitez arrêter la saisie en cours sans l'enregistrer, cliquez sur le bouton .



Si vous avez déjà déclaré un interlocuteur, vous avez la possibilité de le **modifier** ou de le **supprimer**. Après avoir filtré sur le compteur souhaité :

- Cliquez sur le bouton afin de **modifier** les coordonnées de l'utilisateur (mail, téléphone, adresse). **Il n'est pas possible de modifier le nom et le prénom, pour cela il faut supprimer l'interlocuteur**.
- Cliquez sur le bouton afin de **supprimer** l'interlocuteur, une fenêtre s'ouvrira et vous pouvez **confirmer** la suppression.

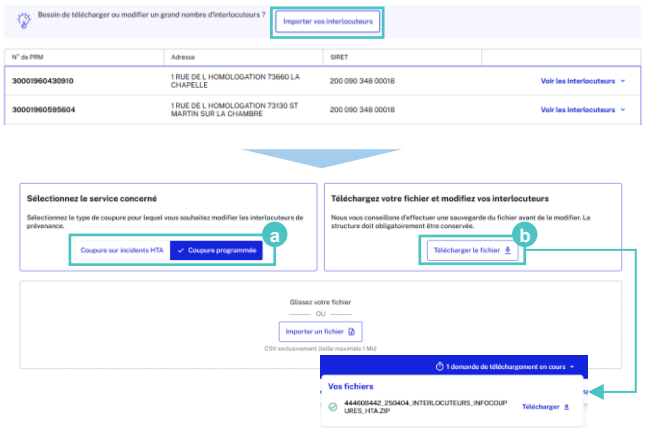
2 Modification en masse des interlocuteurs de plusieurs compteurs

Pour importer les interlocuteurs pour tous les PRM de votre Entreprise (SIREN), vous devez cliquer sur le bouton **Importer vos interlocuteurs** de la page « Vos interlocuteurs », depuis le bandeau en haut de la page.

Après avoir cliqué sur le bouton :

a. Choisissez **le type de coupure**, soit **Coupure sur incidents** soit **Coupure programmée.**

b. Téléchargez le fichier à renseigner via le bouton **télécharger le fichier.** Ce fichier permet d'exporter la liste complète de vos interlocuteurs, que vous avez ou non déclarés, pour l'ensemble de vos compteurs (PRM) au **format CSV** dans un fichier zippé.



Interlocuteurs à prévenir en cas d'incident ou de travaux sur le réseau

c. Dézippez le fichier, ouvrez le fichier, **vérifiez et modifiez vos interlocuteurs** dans le fichier sur votre ordinateur, sans modifier le format du fichier.

Un **interlocuteur** doit être identifié par un **NOM** et un **Prénom**, ainsi que par un **email** et/ou un numéro de **téléphone** mobile**.** Dans le cas spécifique des interlocuteurs sur coupure programmée une adresse postale peut être renseignée (pour recevoir des courriers si nécessaire). **Les numéros de téléphone doivent commencer par « +336 » ou « +337 » et ne pas contenir d'espace**. Les PRM ne doivent pas être modifiés. La date de la donnée est automatiquement renseignée.
NB : Les noms et prénoms doivent être saisis uniquement avec des lettres. Les caractères spéciaux et les chiffres ne sont pas autorisés

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
DATE DE LA D	FACETTE DU	NUMERO DE COMPTE	TELEPHONE (1 e	EMAIL (1 email ou 1 telep	NOM obligatoire	PRENOM obligatoire	N° et nom de la voie	COMPLEMENT	CODE POSTAL	VILLE obligatoire
28/04/2026	Soutirage	30000000000001		test.recette@enedis.fr	NOM	PRENOM				
28/04/2026	Soutirage	50000000000001	+33675847385	test.recette@enedis.fr	NOM	PRENOM				
28/04/2026	Soutirage	30000000000002	+33675847385	test.recette@enedis.fr	NOM	PRENOM	ADRESSE	ADRESSE	75001	PARIS

Une fois les modifications terminées, enregistrez le fichier en conservant le **format CSV** initial du fichier et de tous les champs.

NB: L'import ne doit pas dépasser 4 500 lignes. Si le nombre de ligne dépasse cette limite, vous devrez enregistrer plusieurs fichiers que vous pourrez ensuite importer individuellement.

d. **Importez** le fichier. Si le fichier respecte les limites de taille et format, **vous pouvez cliquer sur « Valider »,** les modifications apportées seront alors enregistrées.

e. **Un compte-rendu de l'import sera téléchargeable** pendant 10 jours, avec :
- le résultat de l'import,
- le détail des modifications effectuées,
- et le détail des lignes non importées avec un message indiquant l'erreur rencontrée lors de l'import.

Le bouton **Annuler** permet d'annuler l'opération et revenir à la page de consultation et de déclaration unitaire des interlocuteurs.

Qui a accès à la fonctionnalité ?

Pour pouvoir gérer les interlocuteurs de prévenance, vous devez être **titulaire** des compteurs et disposer de l'habilitation spécifique « **Gestion des utilisateurs** ».
Aucune autorisation ne peut être donnée à une autre entreprise pour cette fonctionnalité.