

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



Gestion de votre entreprise ^

Votre entreprise

Habilitations de vos utilisateurs

Vos canaux numériques

Gérer les autorisations

Vos interlocuteurs



## 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.

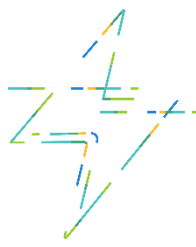
### 1 Modification unitaire

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

- 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

N° de PSM	Adresse	SIRET	
30001960430910	1 RUE DE L' HOMOLOGATION 7360 LA CHAMBLE	200 090 348 00018	<a href="#">Voir les interlocuteurs</a>
30001960599604	1 RUE DE L' HOMOLOGATION 7330 ST MARTIN SUR LA CHAMBRE	200 090 348 00018	<a href="#">Voir les interlocuteurs</a>

# 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.

The screenshots show the following steps:

- Search for a meter (PRM) by SIREN or PRM number.
- View the list of contacts for a selected meter.
- Click on 'Déclarer un interlocuteur' to add a new contact.
- Fill in the contact details (name, address, phone, email) and click 'Déclarer un interlocuteur' to save.

## 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.

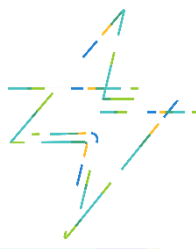
Après avoir cliqué sur le bouton :

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

The screenshots show the mass import process:

- Clicking on 'Importer vos interlocuteurs' in the top banner.
- Selecting the type of outage (e.g., 'Coupure sur incidents HTA').
- Clicking on 'Télécharger le fichier' to download the CSV file.
- Uploading the downloaded file to the 'Glissez votre fichier' area.
- Clicking on 'Importer un fichier' to complete the process.

# 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.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
DATE DE LA C	FACETTE DU	NUMERO DE COMPTE	TELEPHONE (1 ei	EMAIL (1 email ou 1 tele	NOM obligatoire	PRENOM obligatoire	N° et nom de la voie	COMPLEMENT	CODE POSTAL	VILLE obligatoire
28/04/2026	Soutirage	3000000000000001		test.recette@enedis.fr	NOM	PRENOM				
28/04/2026	Soutirage	5000000000000001	+33675847385	test.recette@enedis.fr	NOM	PRENOM				
28/04/2026	Soutirage	3000000000000002	+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 prévention, 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.