

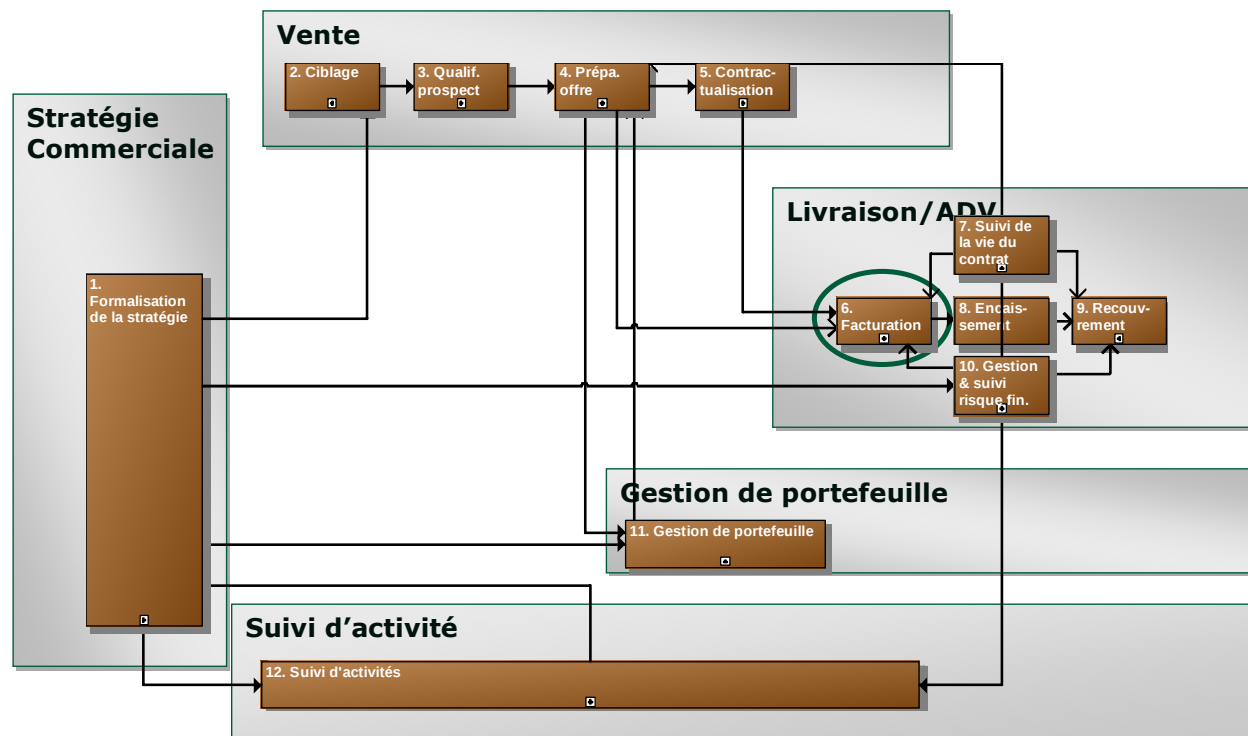


Réingénierie des processus commerciaux et procédures

Facturation



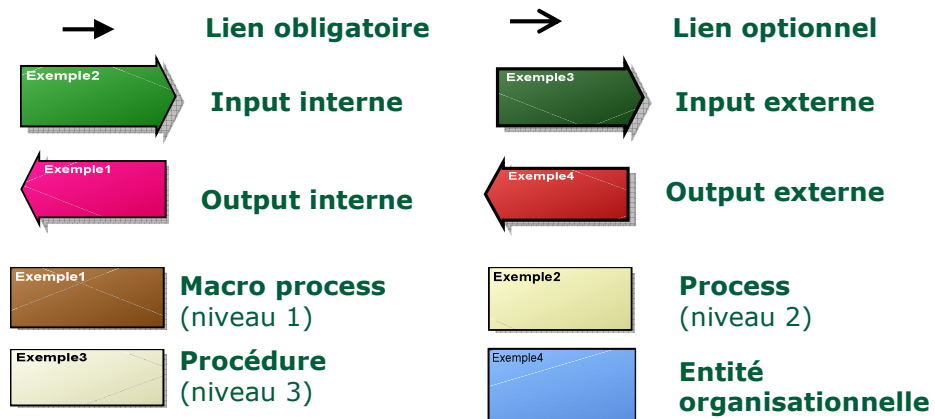
Niveau 1 - 5 core process décomposés en 12 macro processus



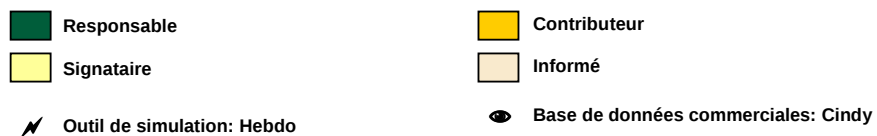
Note: Encaissement est géré par la DAF
ENDS-20071030-facturationv2.ppt

Légende

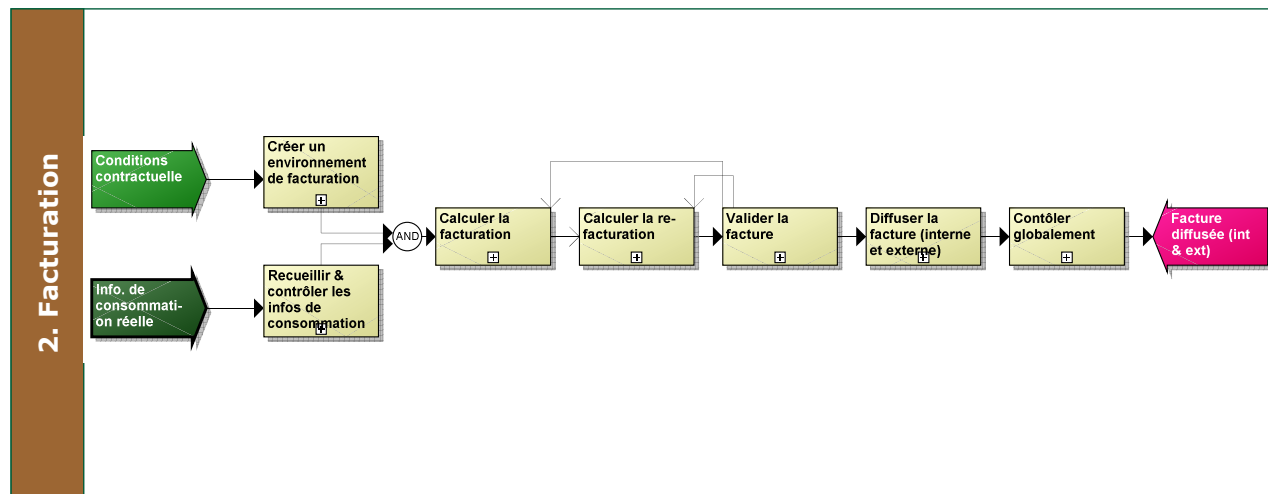
Flowcharts



Matrices – rôle de chaque intervenant



Niveau 2

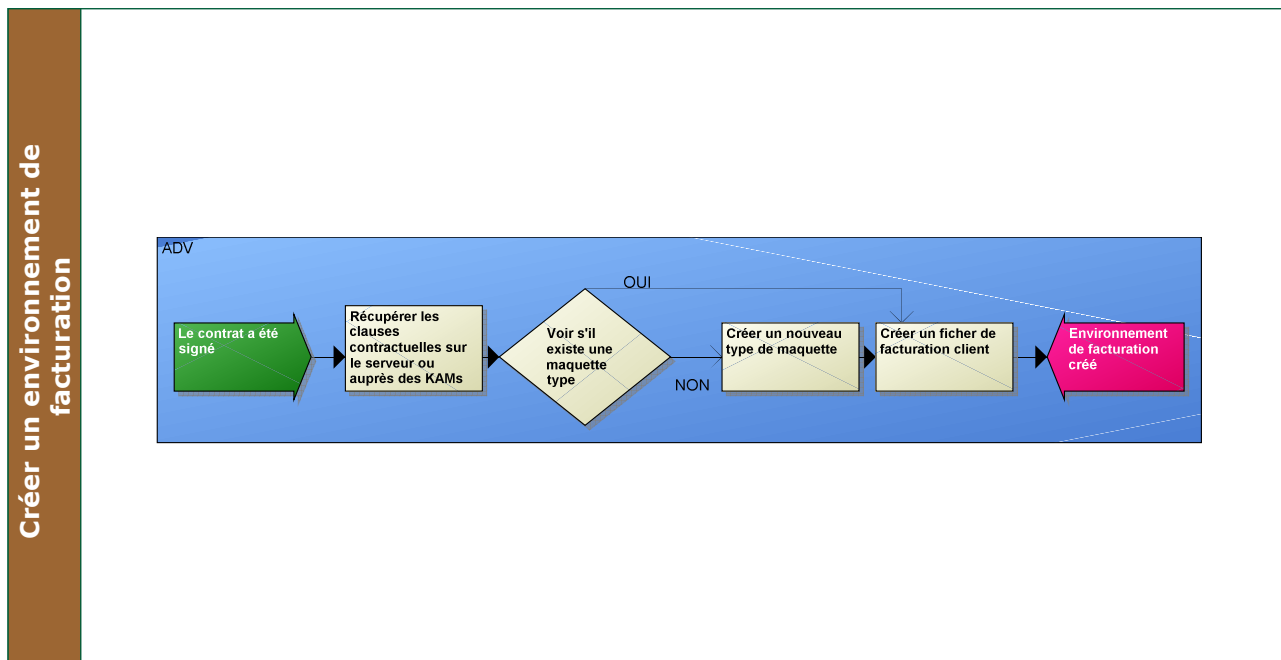


Note: Les procédures et activités de contrôle SOX sont décrites dans le document relatif

ENDS-20071030-facturationv2.ppt

4

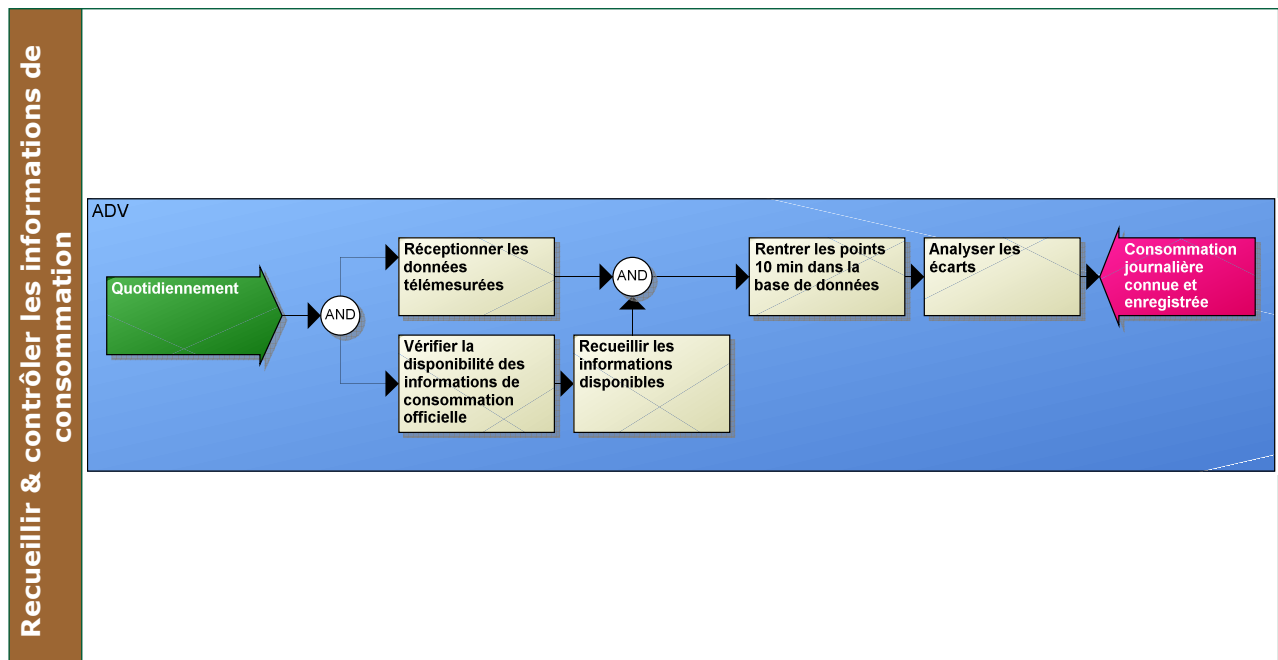
Niveau 3



Créer un environnement de facturation

	ADV
Récupérer les clauses contractuelles sur le serveur ou auprès des KAMs	L'ADV récupère les clauses contractuelles sur le serveur (Pack-Kam) -Si le contrat n'est pas encore signé : clauses figurants dans l'offre sur base de laquelle le client s'est engagé -Si le contrat est déjà signé : clauses figurants dans le contrat signé
Voir s'il existe une maquette type	L'ADV regarde s'il existe déjà une maquette de facturation type prenant en compte l'ensemble des clauses contractuelles pour procéder à la facturation
Créer un nouveau type de maquette	Si aucune maquette ne permet de facturer le client, l'ADV élabore un nouveau type de maquette pour prendre en compte les clauses du contrat
Créer un fichier de facturation client	L'ADV crée un nouveau fichier de facturation sur base de la maquette choisie (ou nouvellement créée)

Niveau 3



Note: Le Gestionnaire de mesure est responsable de cette procédure et est repris sous le titre ADV

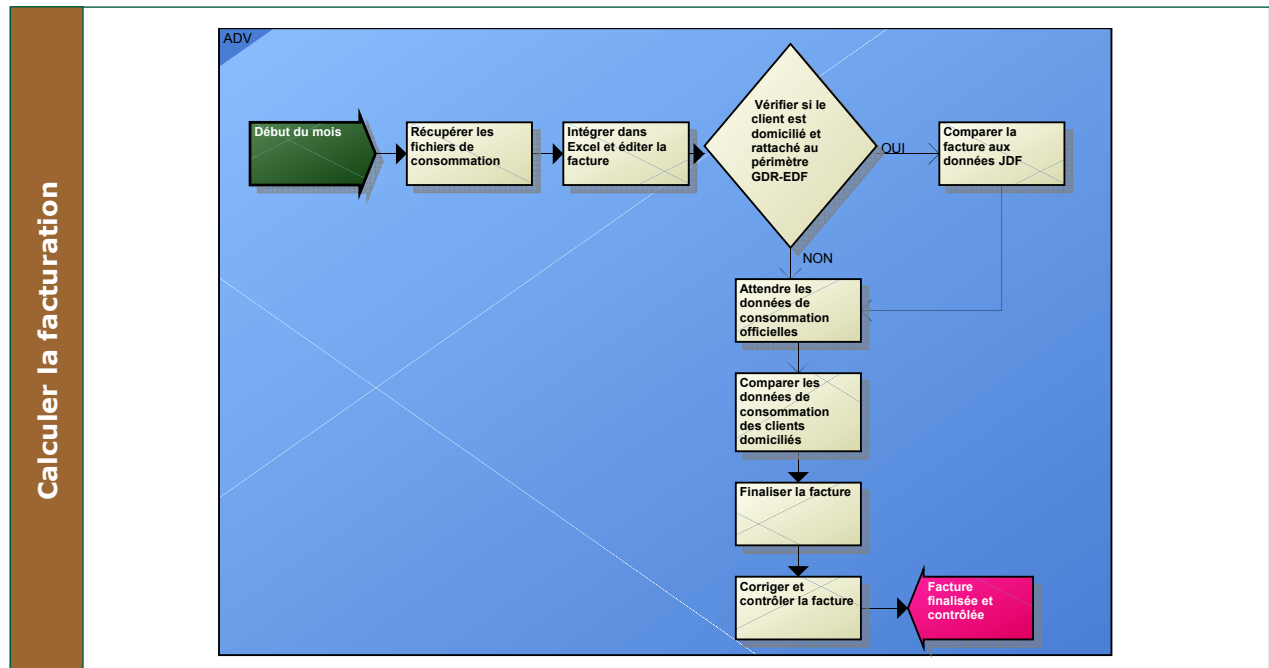
ENDS-20071030-facturationv2.ppt

7

Recueillir et contrôler les informations de consommation

	Administration des ventes (ADV)
Vérifier la disponibilité des informations officielles de consommation	Le CODAP s'informe de la disponibilité des informations de consommation officielle auprès des réseaux: - Quotidiennement pour les clients attachés au RPT (RTE) - De façon hebdomadaire (EDS, GEG) ou mensuelle (GDR EDF) pour les clients attachés au RPD
Recueillir les informations disponibles	Le CODAP importe les informations de consommation réelle rendues disponibles par les réseaux dans la <u>base des consommations</u>
Réceptionner les données télé-mesurées	Le CODAP réceptionne quotidiennement les données de consommation télé mesurées. Ces données sont intégrées dans la <u>base des consommations</u>
Rentrer les points 10 minutes dans la base de données	Le CODAP importe les données transformées dans la <u>base des consommations</u>
Analyser les écarts	- Le CODAP analyse les différences entre la consommation officielle et les données télé-mesurées - En cas d'écart important, il contacte le gestionnaire de réseau pour comprendre l'écart et modifie les informations dans la <u>base des consommations</u> si nécessaire

Niveau 3



Calculer la facturation

	ADV
Récupérer les fichiers de consommation	- L'ADV intègre dans le fichier de facturation les données de consommation disponibles dans la base des consommations
Intégrer dans Excel et éditer la facture	- L'ADV génère l'édition de la facture dans le fichier de facturation
Vérifier si le client est 'domicilié' et rattaché au périmètre GRD/EDF	L'ADV vérifie si le client est à la fois 'domicilié' et rattaché au périmètre GRD/EDF. Si c'est le cas, elle aura directement accès au ' JDF ', le journal de facturation EDF , ce qui lui permettra de valider les données télémesurées
Comparer la facture aux données JDF	Si le client est 'domicilié' et rattaché au périmètre GRD/EDF, l'ADV récupère les informations de consommation dans le JDF et les compare aux informations figurant dans le fichier de facturation
Attendre les données de consommation officielles	Si le client n'est pas 'domicilié' et rattaché au périmètre GDR/EDF, l'ADV attend que les informations de consommation officielles du réseau soient disponibles.
Comparer les données de consommation des clients domiciliés	- L'ADV utilise, si disponible, 100% de l'information validée pour la facturation - Il vérifie une dernière fois la cohérence des données pour les clients 'domiciliés'
Finaliser la facture	L'ADV finalise la facturation à partir des données de consommation finalement retenues dans le fichier de facturation
Corriger et contrôler la facture	L'ADV contrôle la cohérence de la facture

Gestion des cas particuliers & exceptions (1/2)

Clients atypiques pour lesquels les données de consommation sont systématiquement disponibles en dehors de la période de facturation

Les clients pour lesquels les données de consommation sont systématiquement disponibles en dehors de la période de facturation sont gérés de la manière suivante, conformément à leur contrat

- La Facturation facture chaque mois le client en fonction de sa courbe de charge prévisionnelle
- Un ajustement du solde est effectué chaque mois suivant la procédure de Refacturation (voir procédure 'calculer la re-facturation')

Clients avec obligation de paiement d'acomptes provisionnels

Les clients dont le contrat prévoit le paiement d'acomptes provisionnels sont gérés de la manière suivante

- Un tableau d'acomptes est stipulé dans le contrat en fonction de la courbe de charge prévisionnelle
- La Facturation facture le 10^e, le 20^e, et le 30^e jour de chaque mois les acomptes prévus au contrat
- Un ajustement du solde est effectué chaque mois suivant la procédure de Refacturation

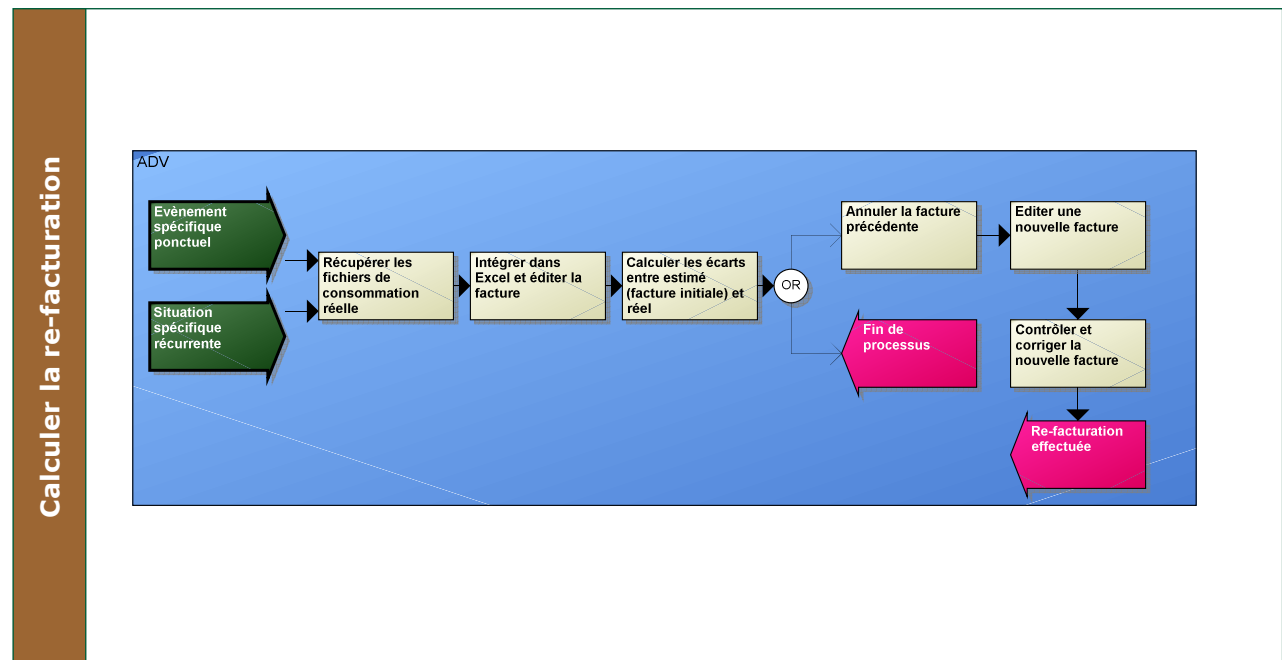
Gestion des cas particuliers & exceptions (2/2)

Indisponibilité des données de consommation du gestionnaire de réseau au moment de la facturation

Dans le cas où le Gestionnaire de réseau est dans l'incapacité de fournir à Endesa des données de consommation validées durant la période de facturation, la Facturation applique le processus suivant

- Envoi d'un courrier prévenant le client de l'envoi d'une facture provisoire estimée et de l'ajustement qui sera réalisé dès réception des données officielles du Gestionnaire de réseau
- Information du KAM et du DCM par email
- Calcul de la facturation à partir de la courbe de charge prévisionnelle du contrat
- Vérification chaque jour de la disponibilité des données
- Ajustement du solde suivant la procédure de Refacturation dès disponibilité des données de consommation du Gestionnaire de réseau

Niveau 3



Calculer la re-facturation

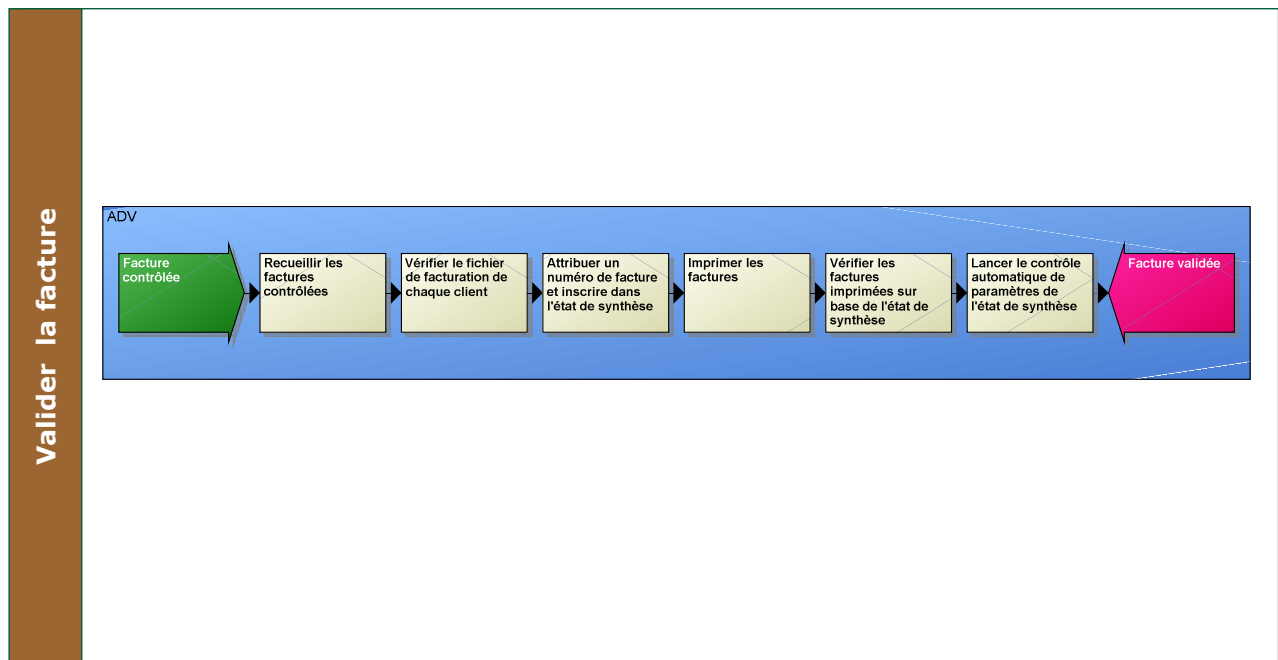
	Administration des ventes (ADV)
Récupérer les fichiers de consommation réelle	- L'ADV intègre dans le fichier de facturation les données de consommation disponibles dans la base des consommations - L'ADV génère l'édition de la facture dans le fichier de facturation
Intégrer dans Excel et éditer la facture	
Calculer les écarts entre estimé (facture initiale) et réel	L'ADV compare la consommation réelle sur la période avec celle qui avait été estimée et pré-facturée au client
Annuler la facture précédente	- Lorsque la consommation réelle est différente de la consommation facturée, l'ADV envoie un avoir prévenant le client de l'annulation de sa facture. - En cas d'écart inférieur ou égal à 30 euros, la différence sera comptabilisée dans la facture suivante
Editer une nouvelle facture	L'ADV édite une nouvelle facture sur base des nouvelles informations de consommation
Contrôler et corriger la nouvelle facture	L'ADV contrôle la cohérence de la nouvelle facture

Cas spécifiques dans lesquels la procédure Refacturation doit être appliquée

La procédure de Refacturation est appliquée dans les cas suivants

- **Situations spécifiques récurrentes**
 - Clients pour lesquels les données de consommation sont systématiquement disponibles en dehors de la période de facturation, conformément aux dispositions de leur contrat
 - Clients dont le contrat prévoit la facturation de 3 acomptes provisionnels en raison de leur risque considéré comme élevé au moment de leur engagement
- **Événements spécifiques ponctuels**
 - Indisponibilité des données de consommation du gestionnaire de réseau au moment de la facturation
 - Erreur technique identifiée dans une nouvelle « maquette de facturation » nécessitant de corriger la facture de l'ensemble des contrats facturés à l'aide de cette maquette
- **Suivi des ajustements de consommation**
 - A différentes reprises et jusqu'à 15 mois après la facturation du mois N, le gestionnaire de réseau vérifie la justesse de ses informations de consommation.
 - Le gestionnaire de mesure rentre en contact avec le RTE en cas d'écarts.
 - Lors de corrections, le gestionnaire de réseau republie les informations de consommation ajustées

Niveau 3



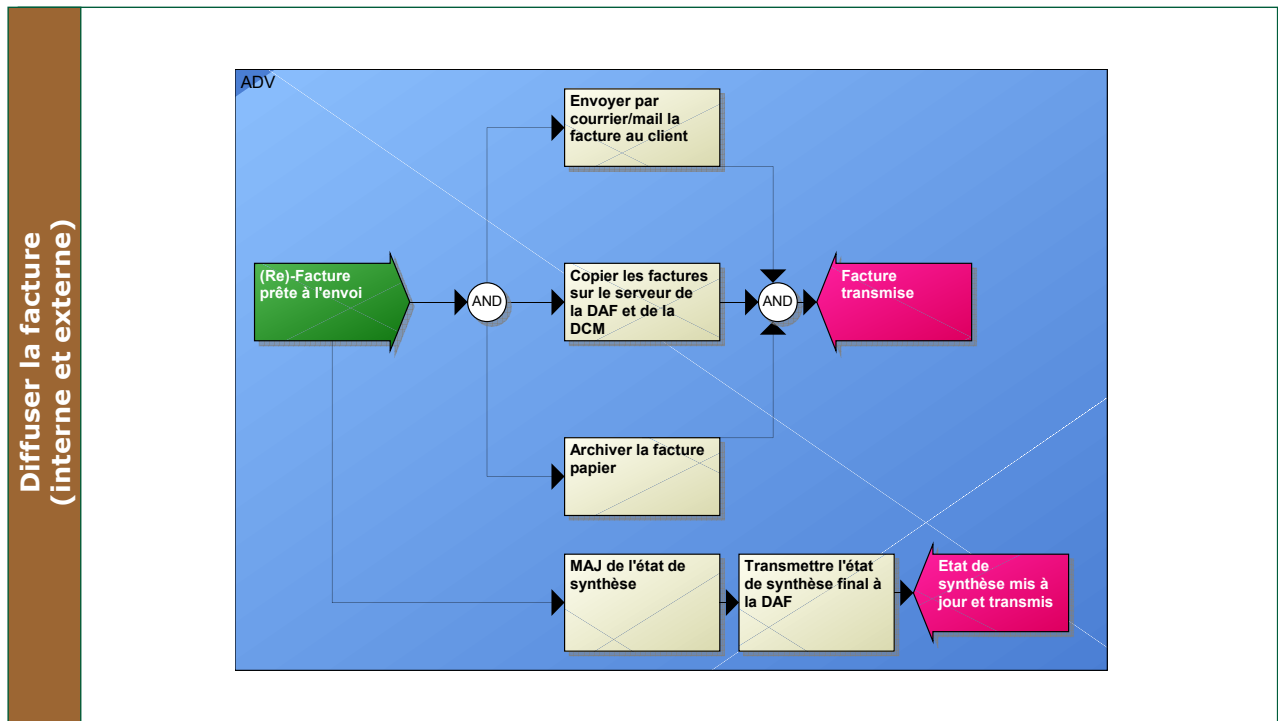
Note: « Facture » signifie ici facture ou avoir

Valider la facture

	Administration des ventes (ADV)
Recueillir les factures contrôlées	L'ADV récupère toutes les factures & avoirs édités
Vérifier le fichier de facturation de chaque client	L'ADV vérifie manuellement chaque facture avec le fichier de facturation propre à chaque dossier et effectue les corrections nécessaires en cas d'erreur
Attribuer un numéro de facture et inscrire dans l'état de synthèse	L'ADV attribue un numéro à chaque facture et met à jour <u>l'état de synthèse</u> avec le nom du client et le numéro de facture
Imprimer les factures	L'ADV imprime toutes les factures contrôlées, corrigées et numérotées
Vérifier les factures imprimées sur base de l'état de synthèse	L'ADV compare chaque facture imprimée avec les données figurant dans <u>l'état de synthèse</u> et corrige les erreurs éventuelles
Lancer le contrôle automatique des paramètres de l'état de synthèse	L'ADV applique les contrôles automatisés à <u>l'état de synthèse</u>

Note: « Facture » signifie ici facture ou avoir

Niveau 3

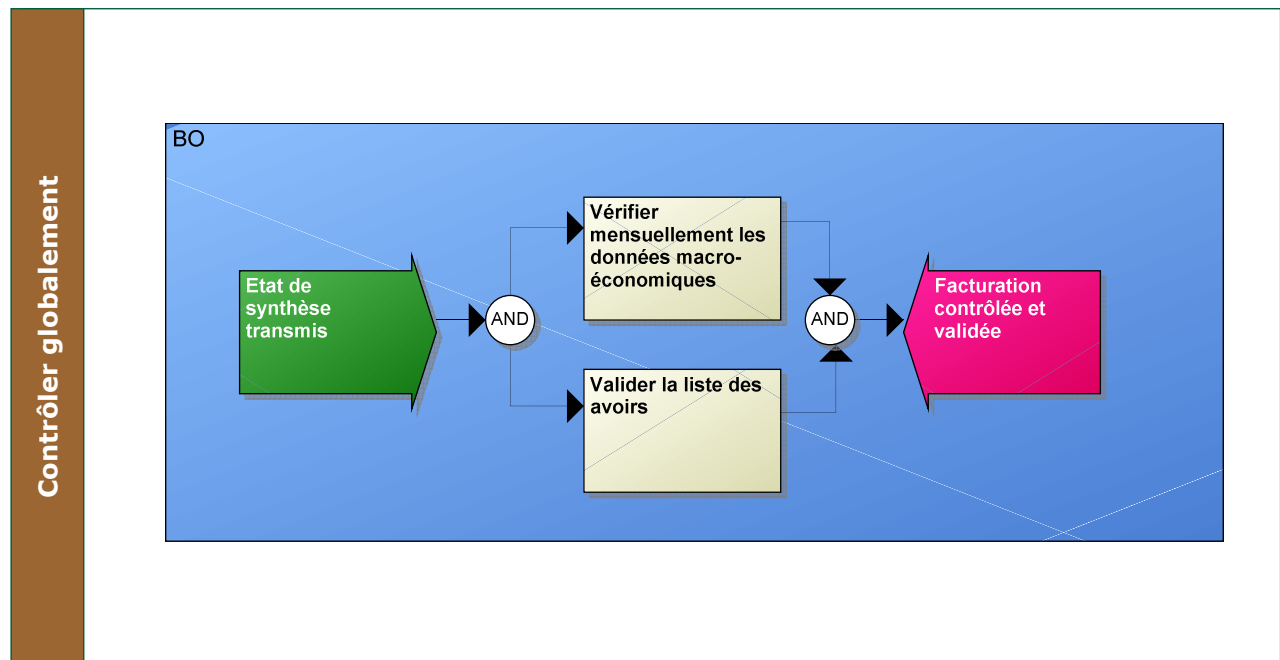


Diffuser la facture (interne et externe)

	Administration des ventes (ADV)
Envoyer par courrier/mail la facture au client	L'ADV envoie la facture au client par courrier, et éventuellement une copie par mail sur demande du client
Copier les factures sur le serveur de la DAF et de la DCM	L'ADV archive une version électronique (format PDF) de chaque facture envoyée au client sur le serveur de la DAF et sur celui de la DCM
Archivage de la facture papier	L'ADV classe la copie de la facture papier
Mettre à jour l'état de synthèse	L'ADV met à jour <u>l'état de synthèse</u> avec la date d'envoi de la facture
Transmettre l'état de synthèse final à la DAF	- <u>L'état de synthèse</u> est envoyé quotidiennement au DCM, à la DAF et aux KAMs afin que l'avancée de la facturation soit connue de tous. - <u>L'état de synthèse</u> définitif est envoyé par l'ADV à la DAF, qui l'intègre en SAP

Note: « Facture » signifie ici facture ou avoir

Niveau 3



Contrôler globalement

	Contrôle interne (B.O)
Vérifier mensuellement les données macro-économiques	Le B.O accède à <u>l'état de synthèse</u> sur le serveur. Il vérifie mensuellement la justesse des données macro-économiques
Valider la liste des avoirs	Le B.O est tenu informé des avoirs dus et des nouvelles facturées éditées. Il vérifie et donne son approbation à la liste