

L'application mobile Enedis à mes côtés

Sigeif – CCSPL du 15 mars



Une application disponible pour tous

Disponibilité de l'application :



Pour tous



Gratuite



Sur smartphone



Sur tablette



iPhone



Android



Si le client s'est authentifié l'application permet des services plus personnalisés notamment pour le suivi des consommations

1

Des services accessibles à tous en mode « non authentifié »



Suivi des coupures collectives liées au réseau électrique



Etat du réseau détaillé en cas de crise climatique



Accès à des conseils de sécurité



Aide et contact des interlocuteurs Enedis



Autodiagnostic en cas de panne



Relevé de son compteur en ligne



Eco-gestes ciblés



Carte de déploiement Linky

Mode non authentifié

Mode authentifié

2

Des services plus personnalisés en mode « authentifié »



Suivi des données de mesure



Analyse des tendances de conso ou production



Comparaison avec des profils équivalents



Consultation de la P.max quotidienne



Alertes consommation

Mode non authentifié

Mode authentifié



Services accessibles à tous les clients

1 Rue Ernestine, PARIS

INFORMATION COUPURE
Coupures signalées dans votre secteur

2 **Suivre mes mesures**
Consultez les données Linky par heure, jour et mois

3 **Mieux consommer**
Découvrez nos conseils pour mieux consommer grâce à des éco-gestes ciblés

4 **Consulter le déploiement des compteurs Linky**
Vous n'avez pas de compteur Linky ? Accédez à la carte de déploiement.

5 **Pas de Linky ? Effectuer mon relevé**
Vous étiez absent lors du passage du technicien ? Effectuez votre relevé en ligne en toute autonomie

6 **Précaution de sécurité**
Suivez nos conseils pour adopter les bons gestes en toutes circonstances.

7 **Panne d'électricité**
Vous n'avez plus d'électricité ? Accédez à l'autodiagnostic.

8 **Aide et contact**
Vous avez besoin d'aide ? Contactez-nous !

Services accessibles à tous les clients en mode authentifié et non authentifié

1

Etat du réseau

Suivi des coupures collectives et des crises climatiques sur le réseau

2

Suivre mes consommations

Propose de s'identifier pour consulter ses données Linky par heure, jour et mois

3

Mieux consommer

Conseils pour mieux consommer grâce à des éco gestes ciblés

4

Consulter le déploiement des compteurs Linky

5

Effectuer mon relevé

Auto-relevé de compteur en ligne

6

Précautions de sécurité

Conseils de sécurité triés par situation

7

Panne d'électricité

Autodiagnostic en cas de panne d'électricité individuelle

8

Aide et contact

FAQ et numéros des services régionaux Enedis par Service



Zoom sur le service « Etat du réseau en cas de coupure » (1/2)

Mon relevé

**Etat du réseau
En cas de coupure**

Panne
d'électricité

Sécurité

Aide et
contact

Paramètres

1. Le client se géo-localise ou saisit sa commune dans la barre de recherche. Si une coupure collective liée au réseau est en cours sur sa commune, il en est informé par un bandeau rouge sur l'écran d'accueil.

2. En cliquant sur le bandeau, le client a accès à la liste des rues coupées avec, pour chacune d'entre elle, le type d'incident (HT/BT) et l'heure de réalimentation prévue.

3. Au clic sur la carte, il visualise les rues concernées en rouge sur le plan. Si un trop grand nombre de rues sont coupées, la commune entière est signalée en rouge.



Lorsqu'il n'y a aucune coupure collective sur la commune, le bandeau d'information est **vert**. Au clic sur le bandeau, la commune s'affiche en vert sur la carte.



Zoom sur le service « Panne d'électricité »

Mon relevé

Etat du réseau

Panne d'électricité

Sécurité

Aide et contact

Paramètres

← Panne d'électricité

Quel est le type de compteur de votre logement ?



LINKY



ELECTRONIQUE



ELECTROMECHANIQUE

← Panne d'électricité

Veillez vérifier l'état de votre disjoncteur.



Voir un disjoncteur

J'AI APPLIQUÉ LES INSTRUCTIONS

← Panne d'électricité

L'intervention d'un technicien est nécessaire.

Il est important de transmettre le code suivant :

LINKY 1

lors de votre appel à notre service dépannage pour faciliter le traitement de votre demande

Enedis - Languedoc-Roussillon
Ouvert 24/24 et 7/7 - Numéro non surtaxé

09 70 83 99 15

Vous êtes susceptible d'utiliser un groupe électrogène ? >

Consultez nos consignes de sécurité

RETOUR À L'ACCUEIL

1. En cas de coupure individuelle, le client peut réaliser un autodiagnostic de son installation. Il est invité à répondre à des questions pour cibler son problème.

Exemples :

- Le compteur est-il à l'intérieur ?
- Le disjoncteur est-il en position I ou O ?
- Y a-t-il des chiffres qui s'affichent à l'écran ?

2. En fonction de ses réponses, le client est invité à effectuer un certain nombre de manipulations simples sur son compteur ou sur son disjoncteur.

Exemples :

- Enclenchez le disjoncteur
- Appuyez sur le bouton « + » du compteur Linky
- Appuyez sur le bouton bleu « défilement » de votre compteur CBE

3. Le parcours du client se termine soit lorsqu'il a rétabli le courant, soit en lui proposant un contact Enedis adapté à son problème.

Exemples :

- Vous avez résolu le problème
- L'intervention d'un électricien est nécessaire



En mode authentifié le client a accès aux données de son compteur

La page d'accueil d'un client authentifié fait apparaître 2 services supplémentaires : le bloc compteur et l'ajout de compteur .

L'accès aux autres services reste apparent

The screenshot shows the ENEDIS mobile app interface. At the top, there's a navigation bar with the ENEDIS logo and user icons. Below that, a location bar shows 'MONTREUIL, 93100'. A green banner indicates 'RESEAU ELECTRIQUE OK' with the note 'Aucun incident signalé dans votre secteur'. The main content area is divided into several sections:

- 1**: A card for 'PDL 12345678901234' showing 'Consommation' of '6,40 kWh' consumed yesterday at '18 avenue Villemain 75014 PARIS'.
- 2**: A card for 'Ajouter un compteur' with a plus sign icon and text: 'Vous souhaitez consulter les informations liées à votre compteur?'.
- 3**: A card for 'Effectuer mon relevé' with a meter icon and number '34219', text: 'Vous n'étiez pas là lors du passage technicien? Effectuez votre relevé en ligne.'
- 4**: A card for 'Panne d'électricité' with a lightning bolt icon, text: 'Vous n'avez plus d'électricité? Accédez à l'autodiagnostic.'
- 5**: A card for 'Mieux consommer' with a leaf icon, text: 'Découvrez nos conseils pour mieux consommer grâce à des éco-gestes ciblés.'
- 6**: A card for 'Aide et contact' with an information icon, text: 'Vous avez besoin d'aide. Contactez-nous!'.
- 7**: A card for 'Le compteur Linky' with a meter icon, text: 'Pour connaître la date de mise en place du compteur Linky dans votre commune, accédez à la carte de déploiement.'

1

Bloc(s) compteur

Il y a autant de bloc qu'il y a de compteur rattachés. Voir page suivante

En mode authentifié, le bloc est affiché si un compteur est rattaché

2

Ajouter un compteur

Ouvre une page du navigateur

3

Effectuer mon relevé

Autodiagnostic en cas de panne d'électricité individuelle

En mode authentifié, le bloc est affiché si aucun compteur n'est rattaché ou si au moins 1 compteur non communiquant est rattaché

4

Panne d'électricité

Diagnostic en cas de panne d'électricité individuelle

5

Mieux consommer

Des conseils pour réduire sa consommation d'électricité

6

Aide et contact

CGU, mentions légales et charte d'usage des données personnelles

7

7

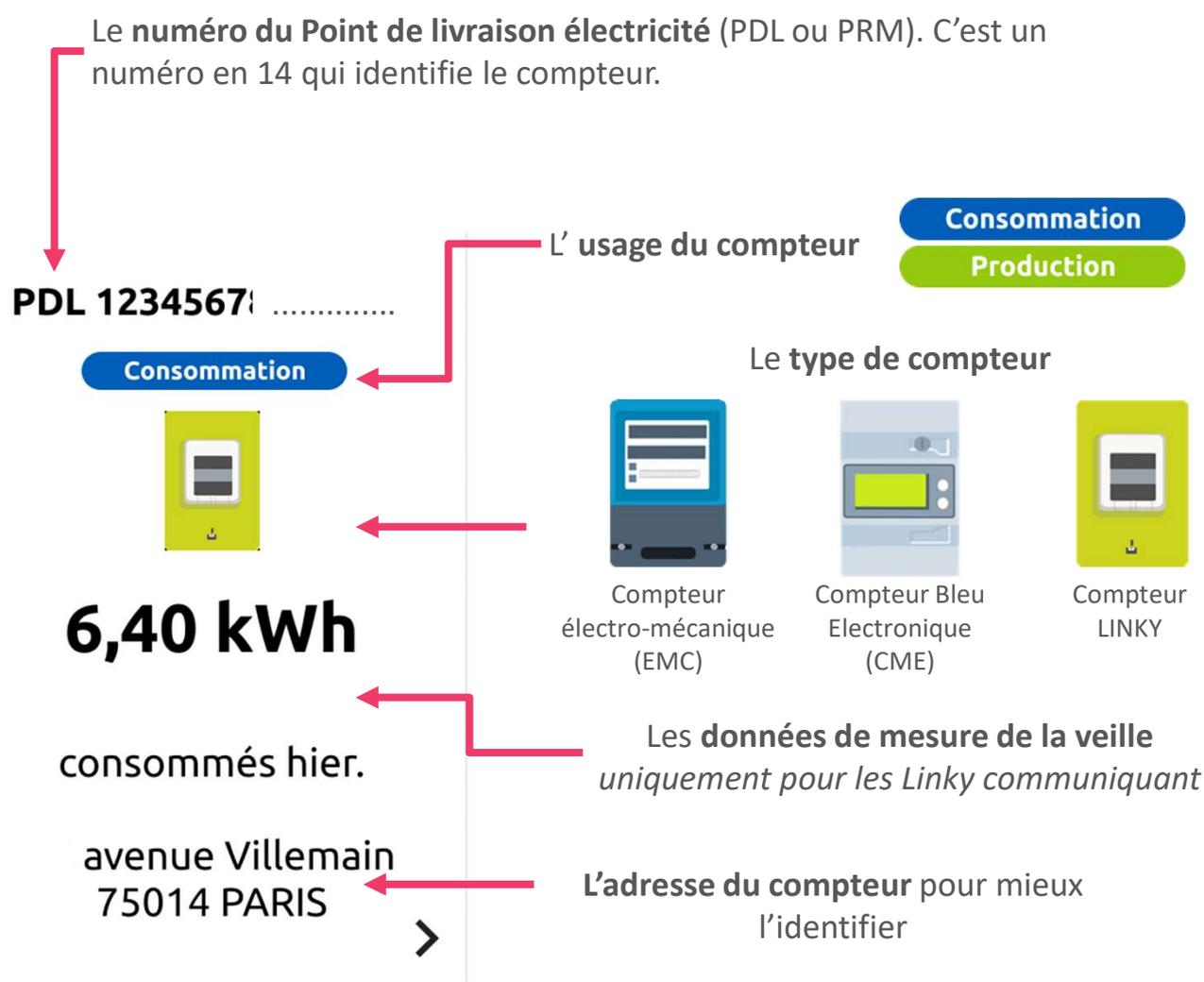
Le compteur Linky

Carte de déploiement du compteur Linky



Le bloc compteur

Il y a autant de bloc qu'il n'y a de compteur rattaché. Les compteurs apparaissent dans l'ordre où les compteurs ont été rattachés.



Au clic sur le bloc, la page suivante s'affiche :

- Si c'est un Linky Communicant, Mes données de mesure par jour du compteur sélectionné
- Sinon la page « Mes informations » du compteur sélectionné



Services dédiés aux clients ayant accès à leurs données de consommation (1/4)

- 1 Le Client doté d'un compteur linky navigue entre les différents services associés à son compteur grâce au menu au bas de l'écran

Tendances

☰ Mes mesures   

CONSUMMATION

n° 123456789

..... 75014 PARIS



Ma consommation des 7 derniers jours par rapport à la semaine précédente.

2

JOUR

SEMAINE

MOIS



3

de consommation en plus 

2

Le client visualise sa tendance de consommation individuelle sur différents pas de temps :

- un **mois** (les 30 derniers jours vs. les 30 précédents)
- une **semaine** (les 7 derniers jours vs. les 7 précédents)
- un **jour** (la veille vs. l'avant-veille)

3

L'évolution de sa consommation ou de sa production est indiquée suivant un code couleur :

- **Vert foncé** : en baisse (si inférieure à -5%)
- **Vert claire** : stable (entre -5% et 5%)
- **Orange** : en hausse (si supérieure à 5%)

Une infobulle permet de donner un équivalent en heure de bouilloire, jeux vidéo ou éclairage.

1

TENDANCES

COMPARAISON

MES DONNEES

Dans le cas d'installation de production, les informations présentes sont les mêmes que pour une installation en consommation. Le seul changement concerne **le code couleur qui est inversé**. « En baisse » deviendra orange et « en hausse » deviendra vert foncé.



Services dédiés aux clients ayant accès à leurs données de consommation (2/4)

Mes mesures

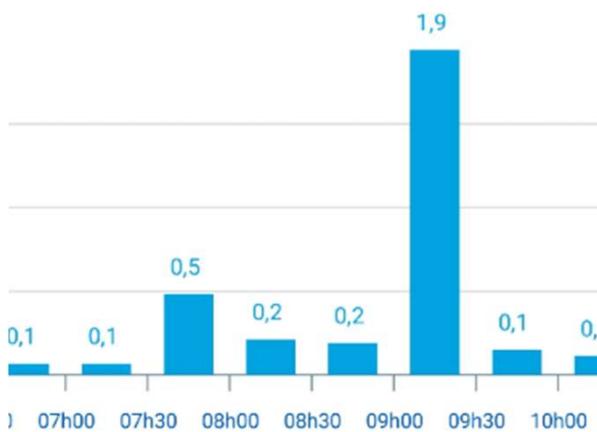
Mes mesures



CONSUMMATION
n° 12345
..... rt 75014 PARIS

1 HEURE JOUR MOIS

2 Période affichée : Jeu 06/06/2019



Ma consommation Donnée absente
Unité : kW

Gérez l'accès à vos données en vous connectant à votre espace web : [cliquez-ici](#)

TENDANCES COMPARAISON **MES MESURES**

- 1 Le client visualise :
- Ses index horaires au pas 30 minutes sur 24h
 - Ses index quotidiens sur 30 jours glissants
 - Ses index mensuels sur 1 an

- 2 L'utilisateur peut sélectionner le jour qu'il souhaite analyser

Mode paysage :



Il est possible de faire défiler le graphique (en mode portrait et paysage) pour visualiser les données antérieures à la période sélectionnée



Services dédiés aux clients ayant accès à leurs données de consommation (2/4)

Mes mesures



La puissance maximale atteinte quotidiennement

La puissance souscrite auprès de votre fournisseur correspond à la puissance maximale pouvant être utilisée sans disjoncter

Période affichée : Mer 03/04/19



● Puissance maximale — Puissance souscrite

Unité : kVA

[RETOUR À MA CONSOMMATION](#)

1

Définition puissance maximale et puissance souscrite

2

Choix de la période à afficher sur 1 an de données

3

Puissance souscrite (en kVA)

4

Puissance maximale quotidienne (en kVA)

5

Retour à la consommation en jours



Services dédiés aux clients ayant accès à leurs données de consommation (3/4)

Comparaison

Mes mesures



CONSUMMATION

n° 12345
.....
..... € 75014 PARIS

Comparaison avec des installations électriques équivalentes : de même puissance souscrite et du même département

Le client peut se comparer aux **foyers équivalents**. Sa consommation du mois précédent est comparée à celle des installations :

- Du même département ;
- Avec la même structure tarifaire ;
- Avec la même puissance souscrite.

L'**avatar** affiché dépend de la **civilité** du client (h/f) et est fonction de cette **comparaison** :



Conso très basse
(parmi le premier décile de son département)



Conso plutôt basse
(inférieure à la médiane de son département)



Conso plutôt haute
(supérieure à la médiane de son département)



Conso très haute
(parmi le dernier décile de son département)



TENDANCES

COMPARAISON

MES MESURES

Que voit le client s'il n'a pas de compteur consommateur rattaché ?

Ce service n'est accessible que pour les compteurs Linky communicant des consommateurs.

Si le client a rattaché au moins un Linky producteur mais qu'il n'a pas de Linky consommateur, la fonction sera cachée

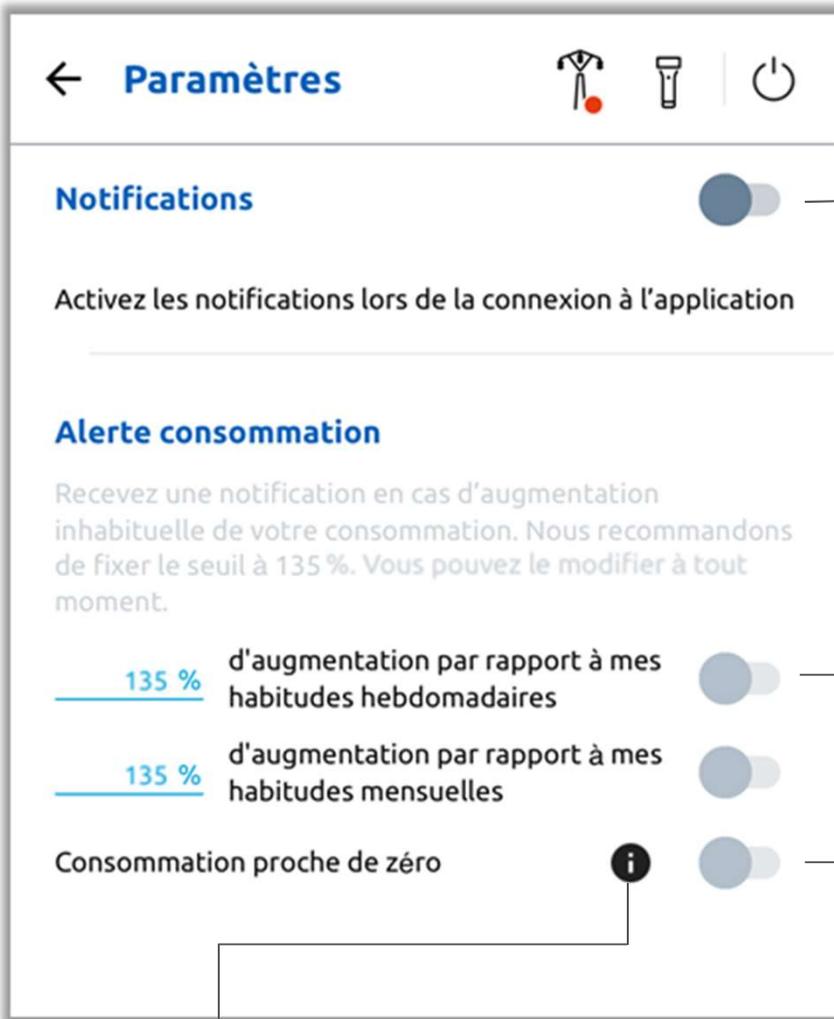
TENDANCES

MES MESURES



Services dédiés aux clients ayant accès à leurs données de consommation (4/4)

Alertes conso



Ce service n'est disponible que pour les utilisateurs disposant d'un compteur C5.

Au tap, permet d'activer/désactiver l'ensemble des notifications

Au tap sur **135%** : le seuil est paramétrable. Le nouveau seuil choisi est sauvegardé si et seulement si la pastille de notification est activé. Dans le cas contraire, le seuil prend la valeur recommandée.

Permet d'être alerté en cas d'augmentation inhabituelle de la consommation

Permet d'être alerté si sa consommation est très proche de 0

Exemples d'alertes reçues lorsque l'utilisateur se connecte :

Recevez une notification en cas de consommation anormalement basse. Ceci peut traduire un dysfonctionnement du compteur ou une coupure réseau.

Consommation proche de zéro





Enedis vous informe

PDL n° 837205644009
16 Rue Claude Vaillant 33000 Bordeaux

Cette semaine votre consommation a augmenté de plus de 123% par rapport à vos habitudes hebdomadaires

[VOIR MES CONSOMMATIONS](#)

FERMER



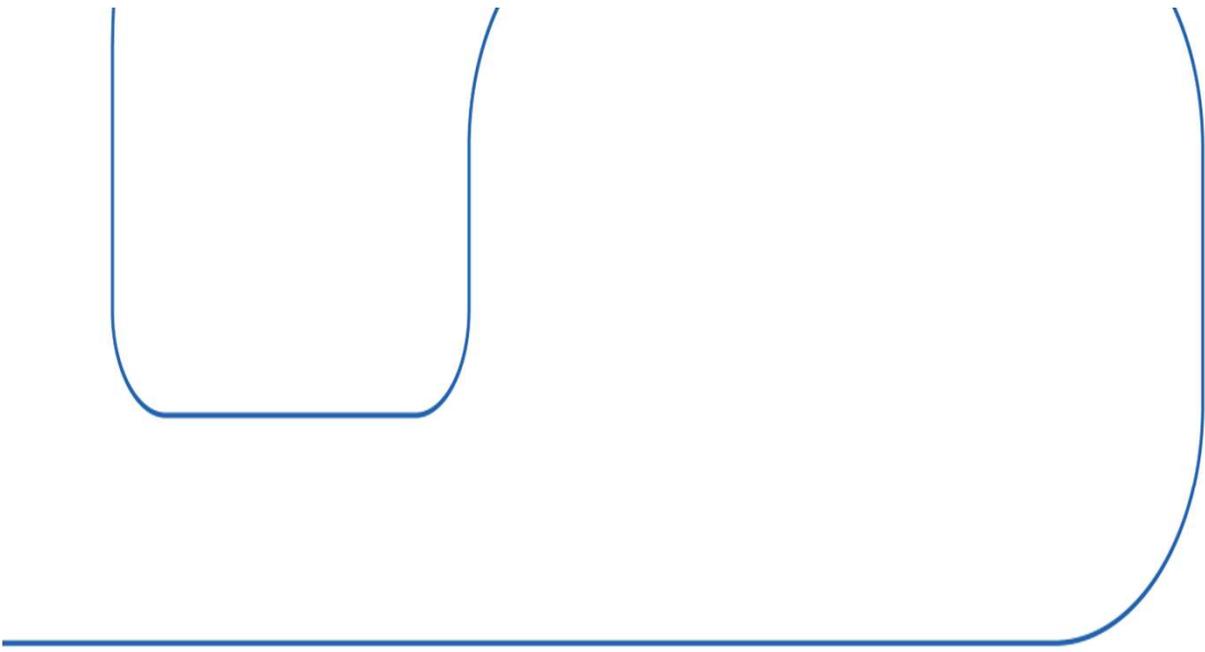
Enedis vous informe

PDL n° 837205644009
16 Rue Claude Vaillant 33000 Bordeaux

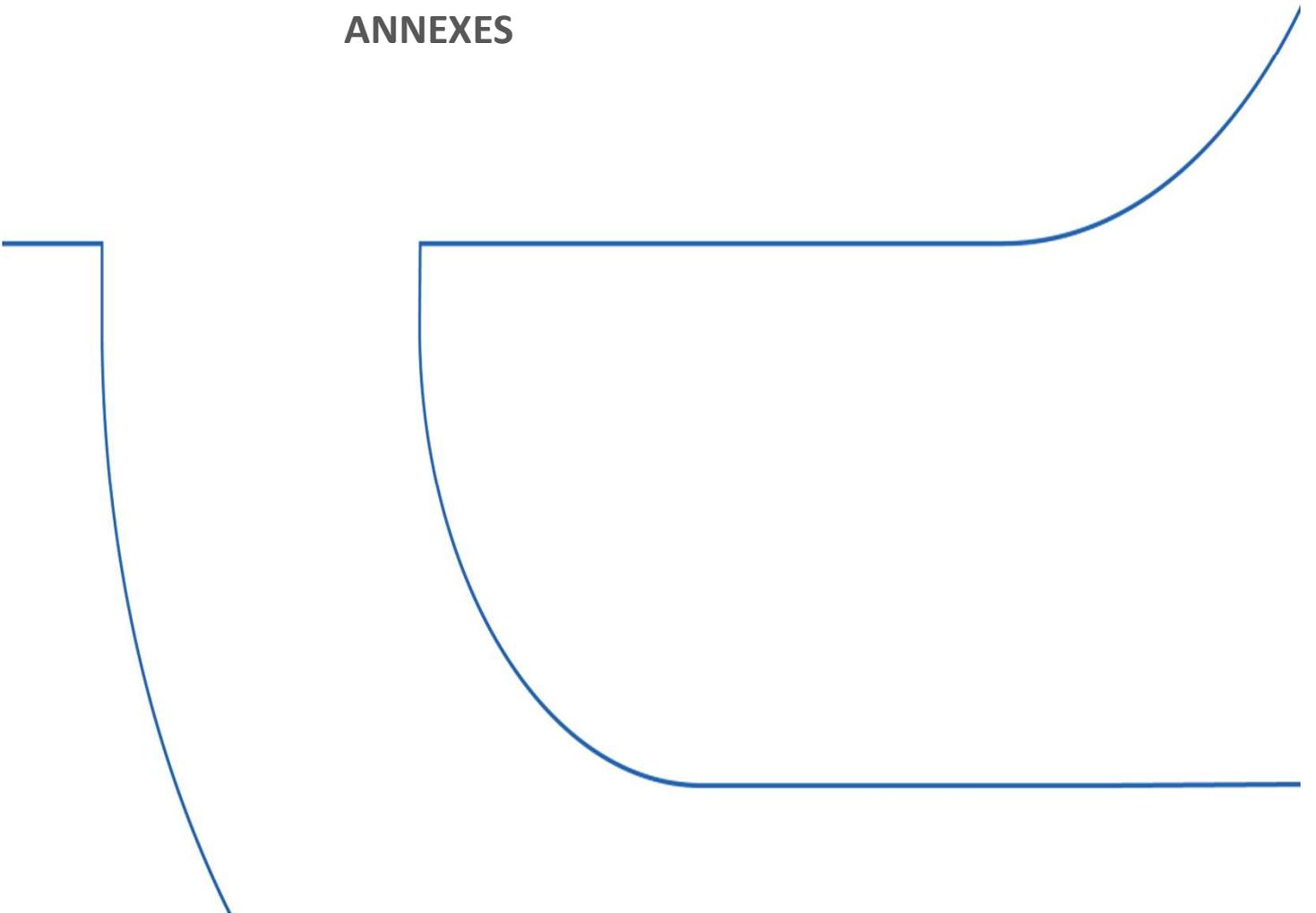
Votre consommation semble être **anormalement basse**. Ceci pourrait indiquer une coupure d'électricité chez vous.

[VOIR MES CONSOMMATIONS](#)

FERMER



ANNEXES





Les accès au service dépendent de la situation du clients

les services auxquels le client a accès **dépendent de sa situation** :

1



- Compteur CBE, électro-mécanique ou Linky non communicant

2



- Compteur Linky communicant
- Courbe de conso. **non collectée**

3



- Compteur Linky communicant
- Courbe de conso. **collectée**

Mes informations

Effectuer mon relevé

Etat du réseau

Panne d'électricité

Précautions de sécurité

Aide et contact

Paramètres

Tendances (de consommation -baisse /hausse/ stabilité)

Comparaison (installations de même puissance souscrite et même zone géographique)

Mes mesures

Services accessibles à tous les clients

Services accessibles aux clients ayant accès à leurs données de consommation

Service disponible partiellement (données hebdomadaires et mensuelles seulement)