

# Catalogue des prestations

Version 1er août 2023



Les Responsables d'Équilibre



Primeo Réseau de Distribution SAS  
26 rue du Rhône 68300 Saint-Louis

## Objet du catalogue

- L'objet de ce catalogue est de présenter les prestations proposées par Primeo Réseau de Distribution SAS (Primeo RD), aux Responsables d'Équilibre (RE)
- Primeo Réseau de Distribution SAS se réserve le droit d'apporter des modifications au contenu de ce catalogue pour prendre en compte les évolutions techniques ou réglementaires. Le catalogue en vigueur est celui figurant sur le site internet de Primeo Energie [www.primeo-alsace.fr](http://www.primeo-alsace.fr). La référence de cette version est celle du 1er août 2022.

*Les fiches descriptives des prestations de ce catalogue sont propriétés de Primeo RD. Chaque destinataire reconnaît que l'usage qu'il pourrait faire de ce document, ainsi que les conséquences en résultant pour lui ou tout autre tiers utilisateur, ne saurait engager la responsabilité de Primeo RD à quelque titre que ce soit.*

## Cadre général d'application

### Accès aux prestations

Primeo RD garantit la fourniture des prestations aux RE dans des conditions transparentes et non discriminatoires. Les prestations peuvent être demandées directement par les RE lorsqu'ils disposent d'un contrat GRD-RE en vigueur, selon les coordonnées précisées dans le dit contrat, ou d'un tiers autorisé par lui, tel que le prévoit la section 2 des règles relatives au dispositif de Responsable d'Équilibre.

### Références réglementaires et contractuelles

Les prestations proposées sont issues des règles tarifaires contenues dans la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie du 1er Juillet 2021 relative aux RE :

- Les prestations non facturées,
- Les prestations facturées.

Pour les prestations de transmission de données, Primeo RD ne saurait être tenue pour responsable, au-delà des clauses prévues par le contrat GRD-RE, de tout dommage résultant de l'interprétation et/ou de l'utilisation directe ou indirecte par le RE des informations fournies. Il appartient au demandeur de la prestation de vérifier la conformité de sa demande avec les dispositions réglementaires et les clauses contractuelles.

### Références réglementaires et contractuelles

La prestation est considérée comme réalisée lorsque l'ensemble des actes décrits dans la fiche qui lui est relative ont été effectués. Aucun acte non compris dans ces actes élémentaires ne pourra être demandé au titre de la prestation.

Pour les RE, la facturation est en trimestrielle, à trimestre échu. Sauf disposition particulière, les délais de réalisation indiqués dans les fiches descriptives des prestations sont des délais standards moyens de réalisations habituellement constatés. Primeo RD ne peut être tenu pour responsable d'un dépassement des délais indiqués.

Les prestations sont demandées par mail à l'adresse dédiée. Pour les prestations récurrentes, la demande est valide durant 3 mois, renouvelée tacitement (sauf durée spécifique indiquée dans la fiche de prestation correspondante).

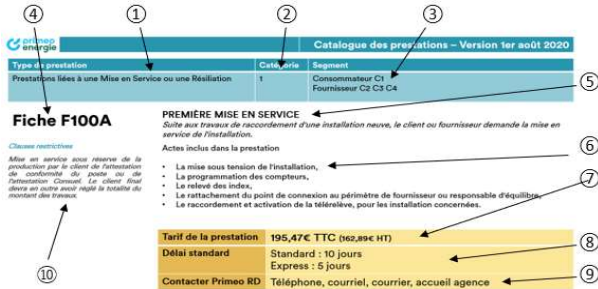
### Principe de définition des prix des prestations

- Pour les prestations non facturées = Les prix sont couverts par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics (TURPE) en vigueur et les prestations ne sont donc pas facturées au RE qui bénéficie de ces prestations.
- Pour les prestations facturées = Des niveaux de prix ont été fixés par la délibération de la Commission de Régulation de l'Energie du 1er juillet 2021 portant décision sur la tarification des prestations annexes à destination des RE, sauf pour les prestations facturées sur devis dont les prix sont construits sur la base de coûts standards de main d'œuvre en fonction de la qualification des intervenants et des coûts réels pour les autres postes. Ces niveaux de prix sont indexés chaque année.

## Synthèse des prestations proposées

Catégorie	Prestation	Flux	Information	Tarif	
<b>PRESTATION NON FACTUREE</b>					
Prestation réalisée à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité Priméo RD, dont le coût est entièrement couvert par le TURPE	Transmission du périmètre Priméo RD	<a href="#">S507</a>	Processus Ecart et RecoTemp	NF Prestation Non Facturée	
	Transmission de la courbe de température	<a href="#">S705-S706</a>	Formats XML ou TXT	NF Prestation Non Facturée	
	Transmission des coefficients de profils dynamiques	<a href="#">S709</a>		NF Prestation Non Facturée	
	Transmission mensuelle de la courbe de mesure de consommation	<a href="#">R18</a>	Par site	NF Prestation Non Facturée	
	Transmission hebdomadaire de la courbe de mesure de consommation	<a href="#">R19</a>	Par site ou à la demande	NF Prestation Non Facturée	
	Transmission de l'énergie de production	<a href="#">RP09</a>		NF Prestation Non Facturée	
	Transmission mensuelle de la courbe de mesure de production	<a href="#">RP12</a>		NF Prestation Non Facturée	
	Transmission hebdomadaire de la courbe de mesure de production	<a href="#">RP13</a>	Par site ou à la demande	NF Prestation Non Facturée	
	Reconstitution optionnelle des flux sur la base de la courbe de consommation et/ou de production	<a href="#">Option CDC-BT</a> <a href="#">INF 36</a>		NF Prestation Non Facturée	
	Transmission des données ARENH	<a href="#">S570</a>		NF Prestation Non Facturée	
<b>PRESTATION FACTUREE</b>					
Prestation réalisée à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité Priméo RD	Transmission des bilans	<a href="#">S501</a>	Processus Ecart et RecoTemp	211,27 € HT/mois	
	Transmission des bilans détaillés par sous-profil	<a href="#">S502-S503</a>	Consommation/Production	618,18 € HT/mois	
	Transmission des bilans détaillés par sous-profil et par fournisseur	<a href="#">S505</a>	Processus Ecart et RecoTemp	1349,23 € HT/mois	
	Transmission d'un historique de données du RE	<a href="#">Historique</a>		Sur devis ???	
	Transmission des facteurs d'usage agrégés par sous-profil	<a href="#">S509</a>		871,49 € HT/mois	
	Transmission des Bilans Ecart en S+1 avec tendance de calage	<a href="#">S510+</a>	BGC S+1 avec tendance de calage	389,24 € HT/mois	
	Transmission des Bilans RecoTemp anticipés	<a href="#">S511</a>	Processus RecoTemp	511,59 € HT/mois	
	Transmission des facteurs d'usage unitaires des sites profilés	<a href="#">S518</a>	Nombres de sites profilés en million(s)	≤1	697,65 € HT/mois
				>1 ≤ 5	1395,31 € HT/mois
				>5	2760,62 € HT/mois
	Transmission des courbes de charge des sites télé-relevés agrégées par fournisseur / acheteur	<a href="#">S521</a>		757,14 € HT/mois	
	Bouquet Bilans agrégés	<a href="#">BQBA</a>	Nombres de sites profilés en million(s)	≤1	211,27 € HT/mois
				>1 ≤ 5	300,02 € HT/mois
				>5	426,00 € HT/mois
	Bouquet Bilans détaillés	<a href="#">BQBD</a>	Nombres de sites profilés en million(s)	≤1	618,18 € HT/mois
				>1 ≤ 5	877,82 € HT/mois
				>5	1246,51 € HT/mois
	Bouquet Facteurs d'usage	<a href="#">BQFU</a>	Nombres de sites profilés en million(s)	≤1	697,95 € HT/mois
				>1 ≤ 5	990,67 € HT/mois
				>5	1406,76 € HT/mois
	Transmission en M-1 de la liste des CARD-S présents au périmètre du RE le mois suivant	<a href="#">PRE01</a>	Cas périmètre RE en CARDS	≤100	177,94 € HT/mois
				>100 ≤ 500	361,45 € HT/mois
				>500	722,88 € HT/mois
Transmission d'un historique de données du responsables d'équilibre	<a href="#">Accès Services aux RE</a>		Voir la fiche		
Accès à la plateforme Services aux Responsables d'Equilibre et transmission du flux de notification de mises à jour des jeux de données	<a href="#">Accès Services aux RE</a>		Sur devis		
<b>ANNEXE EXPERIMENTALE</b>					
Prestations annexes réalisées à titre exclusif par le gestionnaire de distribution d'électricité Primeo en mode expérimental	Transmission anticipée en RecoTemp des Bilans détaillés par sous profil et par fournisseur / acheteur	<a href="#">S515</a>	Processus RecoTemp	211,75 € HT/mois	
<b>ANNEXE CONCURRENCE</b>					
Prestations annexes réalisées dans un contexte concurrentiel	Formation sur la reconstitution des flux	<a href="#">Formation</a>	Par stagiaire	1800,00 € HT/mois	
	E-learning sur la reconstitution des flux	<a href="#">Formation</a>	Par apprenant	210,00 € HT/mois	

### Structure des fiches descriptives des prestations



#### 1 - TITRE DE LA FAMILLE D'APPARTENANCE

Le nom d'une fiche indique la prestation concernée et précise, dans le cas d'une prestation de flux, le numéro de flux.

#### 2 - CATÉGORIES

Cette rubrique précise la catégorie à laquelle appartient la prestation :

##### ■ Annexe non facturée

Prestation réalisée à titre exclusif par le gestionnaire de réseau public de distribution Priméo, dont le coût est entièrement couvert par le TURPE.

##### ■ Annexe facturée

Prestation réalisée à titre exclusif par le gestionnaire de réseau public de distribution Priméo, dont le coût est couvert en tout ou partie par le coût de la prestation.

##### ■ Annexe concurrence

Prestations annexes réalisées dans un contexte concurrentiel.

#### 3 - CIBLE CLIENTS

Prestation destinée à une cible client profilé ou non profilé.

#### 4 - TITRE DE LA FICHE

Le titre désigne la prestation proposée au Responsable d'Equilibre

#### 5 - DESCRIPTION

Définition de la prestation

#### 6 - ACTES ÉLÉMENTAIRES COMPRIS

Ensemble des actes élémentaires effectués à l'occasion de la réalisation de la prestation

#### 7 - TARIF DE LA PRESTATION

Les prix sont Hors Taxe (HT)

Il peut y avoir des particularités (ex : Prestation non facturée...)

#### 8 - DÉLAI DE RÉALISATION

Sauf particularité, cette rubrique énonce le délai standard moyen pour réaliser la prestation.

S'agissant des prestations récurrentes associées aux calculs de BGC, ce délai est exprimé par rapport au dernier jour de la semaine de calcul concernée (semaine du samedi 0h au vendredi 24h)

#### 9 - CONTACTER PRIMÉO

Le champ indique par quel moyen le responsable d'équilibre peut demander la prestation.

#### 10 - CLAUSES RESTRICTIVES

La prestation est réalisée sous réserve des éventuelles conditions restrictives énoncées dans cette rubrique.

## Sommaire des prestations proposées

Catégorie	Prestation	Flux	Cibles	N°de page	
<b>PRESTATION NON FACTUREE</b>					
Prestation réalisée à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité Priméo RD, dont le coût est entièrement couvert par le TURPE	Transmission du périmètre Priméo RD	<a href="#">S507</a>	Profilés/CDC	7	
	Transmission de la courbe de température	<a href="#">S705-S706</a>	Profilés	8	
	Transmission des coefficients de profils dynamiques	<a href="#">S709</a>	Profilés	9	
	Transmission mensuelle de la courbe de mesure de consommation	<a href="#">R18</a>	CDC	10	
	Transmission hebdomadaire de la courbe de mesure de consommation	<a href="#">R19</a>	CDC	11	
	Transmission de l'énergie de production	<a href="#">RP09</a>	CDC	12	
	Transmission mensuelle de la courbe de mesure de production	<a href="#">RP12</a>	CDC	13	
	Transmission hebdomadaire de la courbe de mesure de production	<a href="#">RP13</a>	CDC	14	
	Reconstitution optionnelle des flux sur la base de la courbe de consommation et/ou de production	<a href="#">Option CDC-BT</a> <a href="#">INF 36</a>	Profilés	15	
	Transmission des données ARENH	<a href="#">S570</a>	Profilés/CDC	16	
<b>PRESTATION FACTUREE</b>					
Prestation réalisée à titre exclusif par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité Priméo RD	Transmission des bilans	<a href="#">S501</a>	Profilés/CDC	17	
	Transmission des bilans détaillés par sous-profil	<a href="#">S502-S503</a>	Profilés	18	
	Transmission des bilans détaillés par sous-profil et par fournisseur	<a href="#">S505</a>	Profilés	19	
	Transmission des facteurs d'usage agrégés par sous-profil	<a href="#">S509</a>	Profilés	20	
	Transmission des Bilans Ecarts en S+1 avec tendance de calage	<a href="#">S510+</a>	Profilés/CDC	21	
	Transmission des Bilans RecoTemp anticipés	<a href="#">S511</a>	Profilés	22	
	Transmission des facteurs d'usage unitaires des sites profilés	<a href="#">S518</a>	Profilés	23	
	Transmission des courbes de charge des sites télé-relevés agrégées par fournisseur / acheteur	<a href="#">S521</a>	CDC	24	
	Bouquet Bilans agrégés	<a href="#">BQBA</a>	Profilés/CDC	25	
	Bouquet Bilans détaillés	<a href="#">BQBD</a>	Profilés/CDC	26	
	Bouquet Facteurs d'usage	<a href="#">BQFU</a>	Profilés	27	
	Transmission en M-1 de la liste des CARD-S présents au périmètre du RE le mois suivant	<a href="#">PRE01</a>	Profilés/CDC	28	
	Transmission d'un historique de données du responsables d'équilibre	<a href="#">Accès Services aux RE</a>	Profilés/CDC	29	
	Accès à la plateforme Services aux Responsables d'Equilibre et transmission du flux de notification de mises à jour des jeux de données	<a href="#">Accès Services aux RE</a>	Profilés/CDC	30	
	<b>ANNEXE EXPERIMENTALE</b>				
	Prestations annexes réalisées à titre exclusif par le gestionnaire de distribution d'électricité Primeo en mode expérimental	Transmission anticipée en RecoTemp des Bilans détaillés par sous profil et par fournisseur / acheteur	<a href="#">S515</a>	Profilés	31
	<b>ANNEXE CONCURRENCE</b>				
	Prestations annexes réalisées dans un contexte concurrentiel	Formation sur la reconstitution des flux	<a href="#">Formation</a>	Profilés/CDC	32
		E-learning sur la reconstitution des flux	<a href="#">Formation</a>	Profilés/CDC	32

Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	Profilés CDC

## Flux S507

### Transmission du périmètre Primeo RD

La prestation consiste pour chaque semaine S à transmettre au Responsable d'Équilibre les éléments rattachés à son périmètre Priméo RD.

La prestation demandée est considérée comme réalisée lorsqu'ont été effectués exclusivement :

- Le code EIC du Responsable d'Équilibre,
- L'identifiant du point de référence de la mesure,
- Le type de sites consommateurs "CONS" ou producteurs "PROD",
- Le profil affecté si profilé,
- Le code fournisseur pour les sites de consommation en contrat unique,
- Les dates de début et de fin d'activité dans la semaine S.

Tarif de la prestation	NF Prestation Non Facturée
Délai standard	<p><i>Les flux sont envoyés conformément aux dispositions du chapitre D des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre.</i></p> <p>Pour chaque semaine S :</p> <p>S+1 = Avant le vendredi de S+1 à 12 h</p> <p>M+1 = Le jeudi entre le 13 et le 19 du mois M+1</p> <p>M+3 = Avant le 12 du mois M+3</p> <p>M+6 = Avant l'antépénultième jour du mois M+5</p> <p>M+12 = Avant le 5 du mois M+12</p> <p>M+14 = Avant le 15 du mois M+14</p>
Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	Profilés

## Flux S705-D706

### Transmission de la courbe de température

La prestation consiste pour chaque jour J à transmettre au Responsable d'Équilibre le flux de température utilisé pour le calcul de la courbe de charge estimée par profilage des sites de son périmètre Priméo.

En fonction du format des données, les flux sont dénommés :

S705 pour un format XML

S706 pour un format TXT

*Conformément aux dispositions du chapitre F des règles RE-MA. Ces données sont communiquées via le portail, par FTP ou par mail.*

#### | Actes inclus dans la prestation

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- Le jour et le point 15 minutes concerné en heure UTC,
- La température correspondant au pas 15 minutes en ° Celsius.

Tarif de la prestation	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
Délai standard	Pour un jour J = J+2
Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence



Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	Profilés

## Flux S709

### Transmission des coefficients de profils dynamiques

La prestation consiste à transmettre en S+1 au Responsable d'Équilibre le flux des coefficients de profils dynamiques portant sur la semaine S, utilisés pour certains calculs de reconstitution des flux.

*Conformément aux dispositions du chapitre F des règles RE-MA. Ces données sont communiquées via le portail, par FTP ou par mail.*

#### | Actes inclus dans la prestation

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- Les valeurs des coefficients de profils dynamiques pour chaque pas demi-heure de la semaine S et pour chacun des sous profils et groupe de période mobile à traiter, conformément aux dispositions du chapitre F des règles RE-MA,

Tarif de la prestation	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
Délai standard	<b>Les données portant sur la semaine S sont transmises le mercredi S+1</b>
Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	CDC

## Flux R18

### Transmission mensuelle de la courbe de mesure de consommation

La prestation consiste à transmettre au Responsable d'Équilibre la courbe de mesure mensuelle de la consommation d'un site rattaché à son périmètre Priméo RD, ayant souscrit un contrat CARD-soutirage, ajustée de blocs d'énergie échangés entre ce site et un RE (NEB RE-Site), des corrections des effacements, etc...

#### Clauses restrictives - Flux R18

La prestation est réalisée sous réserve que

- :  
- Le site dispose d'un compteur électronique à courbe de charge télé-relevée.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement les consommations aux pas 10 minutes :

- Tenant compte de l'énergie correspondant aux blocs livrés au site dans le cadre de "NEB RE-Site",
- Validées.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
<b>Délai standard</b>	Données mensuelles du mois M : 15ème jour de M+1.
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	CDC

## Flux R19

### Transmission hebdomadaire de la courbe de mesure de consommation

La prestation consiste à transmettre au Responsable d'Équilibre la courbe de mesure hebdomadaire de la consommation d'un site rattaché à son périmètre Priméo Réseau de Distribution SAS, ayant souscrit un contrat CARD-soutirage, ajustée de blocs d'énergie échangés entre ce site et un RE (NEB RE-Site), des corrections des effacements, etc...

*Clauses restrictives - Flux R19*

*La prestation est réalisée sous réserve que :*  
- Le site dispose d'un compteur électronique à courbe de charge télé-relevée.

La prestation est réalisée pour les Points de Référence de la Mesure pour lesquels le Responsable d'Équilibre a demandé à recevoir la courbe de mesure.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement les consommations aux pas 10 minutes :

- Tenant compte de l'énergie correspondant aux blocs livrés au site dans le cadre de "NEB RE-Site".

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
<b>Délai standard</b>	Données hebdomadaires de la semaine S. S+1.
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	CDC

## Flux RP09

### Transmission de l'énergie de production

La prestation consiste à transmettre au responsable d'équilibre l'énergie de production des sites rattachés à son périmètre Priméo qui ne reçoivent pas de courbes de charge télé-relevées et ayant souscrit un contrat CARD-injection ou un contrat d'Accès au réseau et d'Exploitation.

*Ces données sont communiquées via le portail, par FTP ou par mail.*

La prestation est réalisée pour les Points de Référence de la Mesure pour lesquels le Responsable d'Equilibre a demandé de recevoir la courbe de mesure.

#### | Actes inclus dans la prestation

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- L'énergie annuelle (ou pluri-annuelle) de production.

Tarif de la prestation	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
Délai standard	Suivant le rythme de publication au client
Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	CDC

## Flux RP12

### Transmission mensuelle de la courbe de mesure de production

La prestation consiste à transmettre au Responsable d'Équilibre la courbe de mesure mensuelle de la production d'un site rattaché à son périmètre Priméo Réseau de Distribution SAS, ayant souscrit un contrat CARD-injection ou un contrat d'Accès au Réseau et d'Exploitation.

#### *Clauses restrictives - Flux RP12*

*La prestation est réalisée sous réserve que*

*:*

*- Le site dispose d'un compteur électronique à courbe de charge télé-relevée.*

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement les productions aux pas 10 minutes.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
<b>Délai standard</b>	Données mensuelles du mois M : 15ème jour de M+1.
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	CDC

## Flux RP13

### Transmission hebdomadaire de la courbe de mesure de production

La prestation consiste à transmettre au Responsable d'Équilibre la courbe de mesure hebdomadaire sur la production d'un site rattaché à son périmètre Priméo Réseau de Distribution SAS et ayant souscrit un contrat CARD-injection.

#### Cluses restrictives - Flux RP13

La prestation est réalisée sous réserve que :

- Le site dispose d'un compteur électronique à courbe de charge télé-relevée.

La prestation est réalisée pour les Points de Référence de la Mesure pour lesquels le Responsable d'Équilibre a demandé à recevoir la courbe de mesure.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement les productions aux pas 10 minutes.

Tarif de la prestation	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
Délai standard	Données hebdomadaires de la semaine S : S+1
Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	Profilés

## Option CDC BT INF 36

### Reconstitution optionnelle des flux sur la base de la courbe de consommation et/ou de production

Pour les sites en BT  $\leq$  36 kVA, la prestation consiste à proposer aux responsables d'équilibre l'utilisation des courbes de mesure enregistrées de certains sites de leur périmètre pour la reconstitution des flux, alors même que des courbes de mesure estimées sur la base de profils en phase avec la structure de la grille de mesure pourraient être utilisées, conformément aux dispositions du chapitre F des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre.

#### Cluses restrictives - Option CDC BT INF 36

La prestation est réalisée sous réserve que :

- le site soit équipé d'un dispositif de comptage permettant de télérelever la courbe de mesure et ouvert aux services.
- le responsable d'équilibre s'engage sur l'obtention par le fournisseur de l'accord explicite "Opt-In" pour l'accès à la courbe de mesure.

Cette prestation est souscrite pour une durée minimale de 12 mois

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

- La reconstitution des flux pour le site de consommation et/ou de production est effectuée en utilisant sa courbe de mesure.

Tarif de la prestation	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
Délai standard	Le 5e samedi suivant la date de la demande
Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation non facturée	Profilés CDC

## Flux S570

### Transmission des données ARENH

La prestation consiste à transmettre, pour chaque semaine S, à RTE et au responsable d'équilibre dont l'un au moins des fournisseurs a souscrit à l'ARENH, les données permettant d'établir la consommation constatée.

Les données élémentaires utilisées pour le calcul de la consommation constatée sont les mêmes que celles utilisées pour le calcul des écarts dans la reconstitution des flux relevant de la section 2 des règles relatives au dispositif de RZ, à la différence près du traitement spécifique des NEB RE-Sites, lorsque la somme des NEB-RE Sites reçues par un site excède la consommation physique du Site,

Les données élémentaires utilisées pour le calcul de la consommation constatée sont les données :

- du rejeu M+6 pour les Mois de janvier à mars de l'année A,
- du rejeu M+3 pour les Mois d'avril à septembre de l'année A,
- du rejeu M+1 pour les Mois d'octobre à décembre de l'année A.

Si ces données sont ensuite modifiées, le GRD utilise le dernier Rejeu pris en compte par RTE pour l'élaboration de la facture de régularisation des écarts avant le 10 du mois de mars de l'année A+1.

Le RE reconnaît et accepte que le rejeu retenu doit être un rejeu pris en compte par RTE pour l'élaboration de la facture de régularisation des écarts avant le 10 mars de l'année A+1.

**| Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- la courbe de charge des consommations estimées des sites profilés rattachés au périmètre d'équilibre du responsable d'équilibre,
- la courbe de charge télérelevée des consommations ajustées des sites télérelevés rattachés au périmètre d'équilibre du responsable d'équilibre et corrigée des NEB excédentaires des clients télérelevés,
- la courbe de charge des corrections liées aux NEB RE-Site livrées en excédent des consommations réelles de sites de soutirage, et au responsables d'équilibre multi-fournisseurs, seuls :
- pour chaque site recevant des NEB, la courbe de charge de la correction de la NEB RE-Site livrée en excédent des consommations réelles du site de soutirage raccordé au RPD.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
<b>Délai standard</b>	Pour chaque semaine S : avant le 10 mars de l'année A+1 pour l'année A
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence



Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés CDC

## Flux S501

### Transmission des bilans

La prestation consiste à transmettre au Responsable d'Équilibre les flux agrégés ci-dessous, calculés pour chaque semaine S à partir des éléments présents dans son périmètre sur la zone de Priméo Réseau de Distribution SAS :

- la courbe de charge agrégée des consommations estimées,
- la courbe de charge agrégées des productions estimées,
- la courbe de charge agrégées des consommations télérelevées,
- la courbe de charge agrégées des productions télérelevées,
- la courbe de charge des pertes modélisées.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement les flux agrégés du Responsable dans les délais définis. Ces données sont communiquées par mail.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>211,27 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	<p><i>Les flux sont envoyés conformément aux dispositions du chapitre D des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre.</i></p> <p>Pour chaque semaine S :</p> <p>S+1 = Avant le vendredi de S+1 à 12 h,                      M+1 = Le jeudi entre le 13 et le 19 du mois M+1,                      M+3 = Avant le 12 du mois M+3,                      M+6 = Avant l'antépénultième jour du mois M+5,                      M+12 = Avant le 5 du mois M+12,                      M+14 = Avant le 15 du mois M+14.</p>
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés

## Flux S502-S503

### Transmission des bilans détaillés par sous-profil

La prestation consiste à transmettre au Responsable d'Équilibre les courbes de charge estimées par sous-profil pour chaque semaine S :

- Sous-profil de consommation = FLUX S502,
- Sous-profil de production = FLUX S503.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement les flux agrégés par sous-profil du Responsable d'Équilibre (S502 et/ou S503 suivant la composition de son portefeuille) dans les délais définis.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>618,18 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	<p><i>Les flux sont envoyés conformément aux dispositions du chapitre D des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre.</i></p> <p>Pour chaque semaine S :</p> <p>S+1 = Avant le vendredi de S+1 à 12 h,                      M+1 = Le jeudi entre le 13 et le 19 du mois M+1,                      M+3 = Avant le 12 du mois M+3,                      M+6 = Avant l'antépénultième jour du mois M+5,                      M+12 = Avant le 5 du mois M+12,                      M+14 = Avant le 15 du mois M+14.</p>
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés

## Flux S505

### Transmission des bilans détaillés par sous-profil et par fournisseur

La prestation consiste à transmettre au Responsable d'Équilibre les courbes de charge estimées par sous-profil et par fournisseur pour chaque semaine S.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement les flux agrégés du Responsable dans les délais définis.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>1349,23 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	<p><i>Les flux sont envoyés conformément aux dispositions du chapitre D des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre.</i></p> <p>Pour chaque semaine S :</p> <p>S+1 = Avant le vendredi de S+1 à 12 h,                      M+1 = Le jeudi entre le 13 et le 19 du mois M+1,                      M+3 = Avant le 12 du mois M+3,                      M+6 = Avant l'antépénultième jour du mois M+5,                      M+12 = Avant le 5 du mois M+12,                      M+14 = Avant le 15 du mois M+14.</p>
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés

## Flux S509

### Transmission des facteurs d'usage agrégés par sous-profil

La prestation consiste à transmettre au responsable d'équilibre les facteurs d'usage agrégés par sous-profil au périmètre du réseau géré par Primeo Réseau de Distribution pour chaque semaine S.

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- les facteurs d'usage agrégés par sous-profil du responsable d'équilibre dans les délais définis. Les FU agrégés sont calculés selon les règles du processus écart (de S-1 à M+12), et selon les règles du processus RT (en M+14).

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement les flux agrégés du Responsable dans les délais définis.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>871,49 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	<p><i>Les flux sont envoyés conformément aux dispositions du chapitre D des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre.</i></p> <p>Pour chaque semaine S :</p> <p>S+1 = Avant le vendredi de S+1 à 12 h,                      M+1 = Le jeudi entre le 13 et le 19 du mois M+1,                      M+3 = Avant le 12 du mois M+3,                      M+6 = Avant l'antépénultième jour du mois M+5,                      M+12 = Avant le 5 du mois M+12,                      M+14 = Avant le 15 du mois M+14.</p>
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés CDC

## Flux S510+

### Clauses restrictives - Flux S510+

La prestation est réalisée sous réserve du résultat du contrôle d'exhaustivité.

\* Contrôle d'exhaustivité réalisé avant 14h le jeudi de S+1 :

- Données disponibles : publication sans réserve,

- Taux de données manquantes modéré : publication avec réserve,

- Taux de données manquantes important : pas de publication.

### Transmission des Bilans Ecartés en S+1 avec tendance de calage

La prestation consiste à transmettre sur le périmètre Primeo Réseau de Distribution du responsable d'équilibre, pour chaque semaine S :

- les flux ci-dessous, calculés en S+1 selon les règles du processus Ecartés, si le contrôle d'exhaustivité le permet :
  - \_ la courbe de charge agrégée des consommations estimées,
  - \_ la courbe de charge agrégée des productions estimées,
  - \_ la courbe de charge agrégée des consommations télérelevées,
  - \_ la courbe de charge agrégée des productions télérelevées.
- le résultat du contrôle d'exhaustivité des données établi à la maille Primeo Réseau de Distribution\*,
- la tendance de calage calculée à la maille Primeo Réseau de Distribution en S+1, si le contrôle d'exhaustivité le permet.

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- les flux agrégés du responsable d'équilibre calculés en S+1 ,pour chaque semaine S pour laquelle le taux de données attendues avant 14h le jeudi de S+1 est satisfaisant,
- la tendance de calage calculée à la maille Primeo Réseau de Distribution en S+1, pour chaque semaine S pour laquelle le taux de données attendues avant 14h le jeudi de S+1 est satisfaisant,
- le résultat du contrôle d'exhaustivité à la maille Primeo Réseau de Distribution\*.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>389,24 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	Pour chaque semaine S ; avant le vendredi de S+1 à 12h
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés

## Flux S511

### Transmission des Bilans RecoTemp anticipés

La prestation consiste à transmettre, au responsable d'équilibre, une vision anticipée du Bilan de Réconciliation Temporelle de chaque semaine S, calculée selon les règles du processus de Réconciliation Temporelle, à 2 échéances :

- en M+6,
- en M+12.

Les Bilans Reco Temp anticipés sont calculés à partir des éléments présents au périmètre Priméo Réseau de Distribution du responsable d'équilibre, au moment du calcul.

**| Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- les flux agrégés des Bilans RecoTemp anticipés, pour chaque semaine S du mois M, à deux échéances :
  - M+6,
  - M+12.

Tarif de la prestation	<b>NF Prestation Non Facturée</b>
Délai standard	Pour chaque semaine S : - avant la fin du mois M+6, - avant la fin du mois M+12.
Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés

## Flux S518

### Transmission des facteurs d'usage unitaires des sites profilés

La prestation consiste à transmettre au responsable d'équilibre pour chaque âge de bilan du processus Ecart, les facteurs d'usage (FU) unitaires des sites profilés présents dans le périmètre du responsable d'équilibre.

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- la transmission des FU unitaires dans les délais de réalisation définis.

<b>Tarif de la prestation</b>	Nombre de sites profilés en million(s) : <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td><math>\leq 1</math></td> <td><b>697,65 € HT/mois</b></td> </tr> <tr> <td><math>&gt; 1 \leq 5</math></td> <td><b>1395,31 € HT/mois</b></td> </tr> <tr> <td><math>&gt; 5</math></td> <td><b>2760,62 € HT/mois</b></td> </tr> </table>	$\leq 1$	<b>697,65 € HT/mois</b>	$> 1 \leq 5$	<b>1395,31 € HT/mois</b>	$> 5$	<b>2760,62 € HT/mois</b>
$\leq 1$	<b>697,65 € HT/mois</b>						
$> 1 \leq 5$	<b>1395,31 € HT/mois</b>						
$> 5$	<b>2760,62 € HT/mois</b>						
<b>Délai standard</b>	Les flux sont envoyés conformément aux dispositions du chapitre D des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre. Pour chaque semaine S : S+1 : avant le vendredi de S+1 à 12h, M+1 : le jeudi entre le 13 et le 19 du mois M+1, M+3 : avant le 12 du mois M+3, M+6 : avant l'antépénultième jour du mois M+5, M+12 : avant le 5 du mois M+12, M+14 : avant le 15 du mois M+14.						
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence						

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	CDC

## Flux S521

### Transmission des courbes de charge des sites télé-relevés agrégées par fournisseur ou par filière de production

La prestation consiste à transmettre au Responsable d'Équilibre les flux agrégés pour chaque semaine S à partir des éléments présents sur son périmètre Priméo Réseau de Distribution SAS :

- La courbe de charge agrégée des sites de consommation télé-relevés, par fournisseur,
- La courbe de charge agrégée des sites de production télé-relevés, par filière de production.

La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement les flux agrégés du Responsable d'Équilibre dans les délais définis.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>757,14 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	<p><i>Les flux sont envoyés conformément aux dispositions du chapitre D des règles relatives au dispositif de responsable d'équilibre.</i></p> <p>Pour chaque semaine S :</p> <p>S+1 = Avant le vendredi de S+1 à 12 h,            M+1 = Le jeudi entre le 13 et le 19 du mois M+1,            M+3 = Avant le 12 du mois M+3,            M+6 = Avant l'antépénultième jour du mois M+5,            M+12 = Avant le 5 du mois M+12.</p>
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence



Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés CDC

## Flux BQBA

### Bouquet Bilans agrégés

Le bouquet "Bilans agrégés" est composé des prestations suivantes :

- Transmission des Bilans S501
- Transmission des Bilans RecoTemp anticipés S511
- Transmission de Bilans Ecart en S+1 avec tendance de calage S510+

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'a été effectuée :

- la transmission des bilans dans les délais définis.

Le détail de chacune de ces prestations est décrit dans sa fiche correspondante.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>Nombre de sites profilés en million(s) :</b>	
	≤ 1	<b>211,27 € HT/mois</b>
	> 1 ≤ 5	<b>300,02 € HT/mois</b>
	> 5	<b>426,00 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	Se référer aux délais mentionnés dans chaque fiche prestation correspondante.	
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence	

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés CDC

## Flux BQBD

### Bouquet Bilans détaillés

Le bouquet "Bilans détaillés" est composé des prestations suivantes :

- Transmission des Bilans détaillés par sous-profil S502 ou S503
- Transmission des courbes de charge des sites télé-relevés agrégées par fournisseur ou par filière de production S521
- Transmission de Bilans détaillés par sous-profil et par fournisseur S505

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'a été effectuée :

- la transmission des bilans dans les délais définis.

Le détail de chacune de ces prestations est décrit dans sa fiche correspondante.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>Nombre de sites profilés en million(s) :</b>	
	≤ 1	<b>618,18 € HT/mois</b>
	> 1 ≤ 5	<b>877,82 € HT/mois</b>
	> 5	<b>1246,51 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	Se référer aux délais mentionnés dans chaque fiche prestation correspondante.	
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence	

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés

## Flux BQFU

### Bouquet Facteurs d'usage

Le bouquet "Facteurs d'usage" est composé des prestations suivantes :

- Transmission des facteurs d'usage unitaires des sites profilés S518
- Transmission des facteurs d'usage agrégés par sous-profil S509

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'a été effectuée :

- la transmission des bilans dans les délais définis.

Le détail de chacune de ces prestations est décrit dans sa fiche correspondante.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>Nombre de sites profilés en million(s) :</b>	
	≤ 1	<b>697,95 € HT/mois</b>
	> 1 ≤ 5	<b>990,67€ HT/mois</b>
	> 5	<b>1406,76 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	Se référer aux délais mentionnés dans chaque fiche prestation correspondante.	
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence	

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés CDC

## Flux PRE01

### Transmission en M-1 de la liste des CARD-S présents au périmètre du RE le mois suivant

La prestation consiste à transmettre au responsable d'équilibre le dernier jour ouvré de chaque mois, la liste des sites CARD-Soutirage sur son périmètre pour le mois suivant.

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiquées exclusivement :

- la liste des sites CARD-Soutirage au périmètre du responsable d'équilibre pour le mois suivant,
- la liste des mouvements : entrée/sortie.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>Pour un périmètre dont le nombre de sites en contrat CARD-S est :</b> <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>≤ 100</td> <td><b>177,94 € HT/mois</b></td> </tr> <tr> <td>&gt; 100 ≤ 500</td> <td><b>361,45 € HT/mois</b></td> </tr> <tr> <td>&gt; 500</td> <td><b>722,88 € HT/mois</b></td> </tr> </table>	≤ 100	<b>177,94 € HT/mois</b>	> 100 ≤ 500	<b>361,45 € HT/mois</b>	> 500	<b>722,88 € HT/mois</b>
≤ 100	<b>177,94 € HT/mois</b>						
> 100 ≤ 500	<b>361,45 € HT/mois</b>						
> 500	<b>722,88 € HT/mois</b>						
<b>Délai standard</b>	Pour chaque mois M : le dernier jour du mois M-1						
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence						

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés CDC

## Accès services aux RE

### Transmission d'un historique de données du responsable d'équilibre

La prestation consiste à transmettre au responsable d'équilibre ou à un tiers autorisé par lui, un historique des données accessibles au RE sur une période, suivant sa demande.

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiquées exclusivement :

- les données prévues au devis.

Tarif de la prestation	<b>sur devis</b>
Délai standard	Sur devis
Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation facturée	Profilés CDC

## Accès services aux RE

### Accès à la plateforme Services aux responsables d'équilibre et transmission du flux de notification de mise à jour des jeux de données.

La prestation consiste à donner accès aux administrateurs du responsable d'équilibre dûment désignés à ses collaborateurs habilités par lui à la plateforme Services aux RE.

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

- l'accès à la plateforme est mis en œuvre pour les administrateurs désignés dans le formulaire de souscription.

<b>Tarif de la prestation</b>	<p>Jusqu'au 31 décembre 2023 inclus :</p> <p><b>NF - Non facturée</b></p> <p>Pour un périmètre dont le nombre de sites en contrat CARD-S est :</p> <table> <tr> <td>≤ 100</td> <td><b>200,00 € HT</b></td> </tr> <tr> <td>&gt; 100 ≤ 1 000</td> <td><b>600,00 € HT</b></td> </tr> <tr> <td>&gt; 1 000</td> <td><b>1 200,00 € HT</b></td> </tr> </table>	≤ 100	<b>200,00 € HT</b>	> 100 ≤ 1 000	<b>600,00 € HT</b>	> 1 000	<b>1 200,00 € HT</b>
≤ 100	<b>200,00 € HT</b>						
> 100 ≤ 1 000	<b>600,00 € HT</b>						
> 1 000	<b>1 200,00 € HT</b>						
<b>Délai standard</b>	Selon le calendrier de publication réglementaire relatif à la prestation de Transmission du périmètre S507						
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence						

Catégorie	Cible Clients
Prestation Expérimentale	Profilés

## Flux S515

### Transmission anticipée en RecoTemp des Bilans détaillés par sous profil et par fournisseur/acheteur

La prestation consiste à transmettre au responsable d'équilibre, lors de chaque rejeu M+6 et M+12 en mode RecoTemp, les courbes de charge estimées :

- par sous profil et par fournisseurs pour la consommation,
- par sous profil par fournisseur / acheteur pour la production.

Les Bilans RecoTemp anticipés sont calculés à partir des éléments présents au périmètre Primeo du responsable d'équilibre, au moment du calcul.

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- les flux agrégés du responsable d'équilibre dans les délais définis.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>211,75 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	Pour chaque semaine S du mois M : - avant la fin du mois M+6, - avant la fin du mois M+12.
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence

Catégorie	Cible Clients
Prestation Concurrence	Profilés CDC

## Formation

### Formation sur la reconstitution des flux

La prestation consiste à proposer aux responsables d'équilibre une formation sur la Reconstitution des flux dans un format de 3 jours.

*La prestation est réalisée sous l'organisation de la Direction de la formation et de la professionnalisation de Priméo et peut être ouverte à d'autres acteurs du système électrique.*

Un module e-learning, accessible sous environnement Windows, est également proposé pour une période de 3 mois.

**| Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée lorsqu'ont été communiqués exclusivement :

- le suivi des objectifs de la fiche descriptive de la formation.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>1800,00 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	Consulter Priméo Réseau de Distribution
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence



Catégorie	Cible Clients
Prestation Concurrence	Profilés CDC

## Formation

### E-learning sur la reconstitution des flux

La prestation consiste à proposer une formation en mode e-learning sur la Reconstitution des flux.

*La prestation est réalisée sous l'organisation de la Direction de la formation et de la professionnalisation de Priméo et peut être ouverte à d'autres acteurs du système électrique.*

| **Actes inclus dans la prestation** - La prestation est considérée comme réalisée :

- dès la mise à disposition du module e-learning sur la durée précisée.

<b>Tarif de la prestation</b>	<b>210,00 € HT/mois</b>
<b>Délai standard</b>	1 mois à compter de la réception des documents d'inscription
<b>Contacteur Primeo Réseau de Distribution SAS</b>	Téléphone, e-mail, courrier, accueil agence