

Guide de l'utilisateur

Logiciel Biwee
Espace client
Mérignac Centre Énergies



Votre espace client Biwee

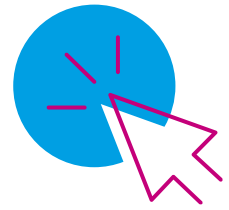
c'est la possibilité de :





1.









Les différents éléments qui composent mon interface

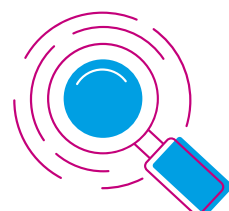


Chaque pictogramme est cliquable et vous permet d'accéder au tableau de bord correspondant à l'intitulé.

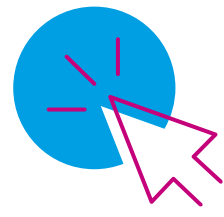
ACCUEIL

Login :

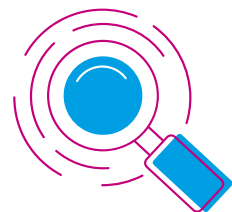
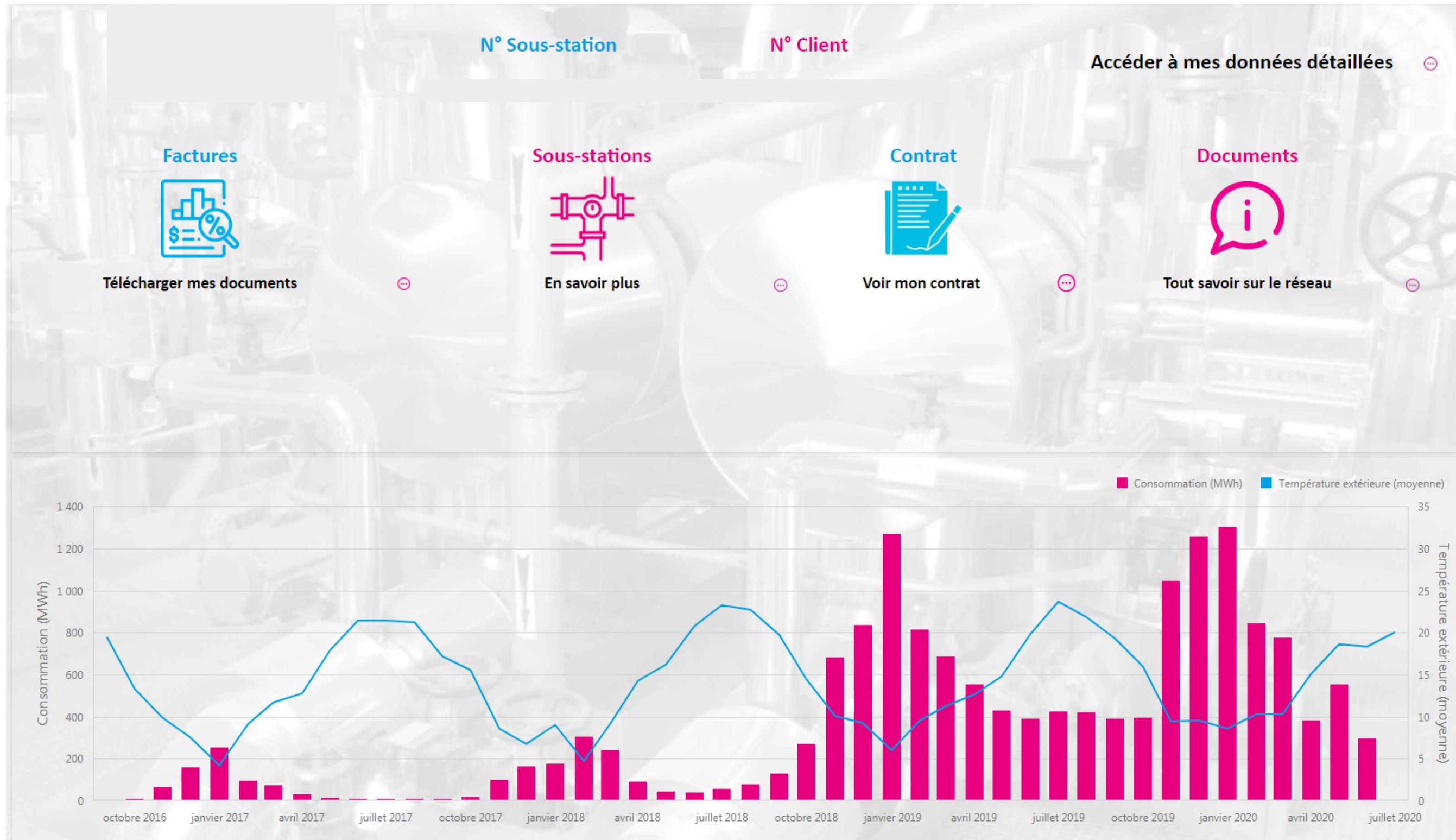
 Cartographie	 Sous-stations	 Puissances
 Températures	 Consommations	 Contrats
 Factures	 Guide utilisateur	 Alertes & Informations



Vous pourrez retrouver ces pictogrammes colorés tout au long de votre navigation. Ils vous permettront de passer d'un tableau de bord à un autre sans revenir en page d'accueil.

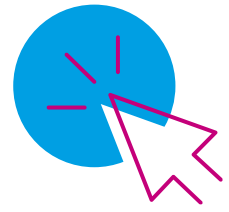


Une interface simplifiée vous est accessible. Elle vous permet d'accéder à vos données principales en quelques clics.

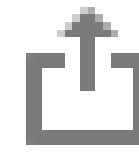
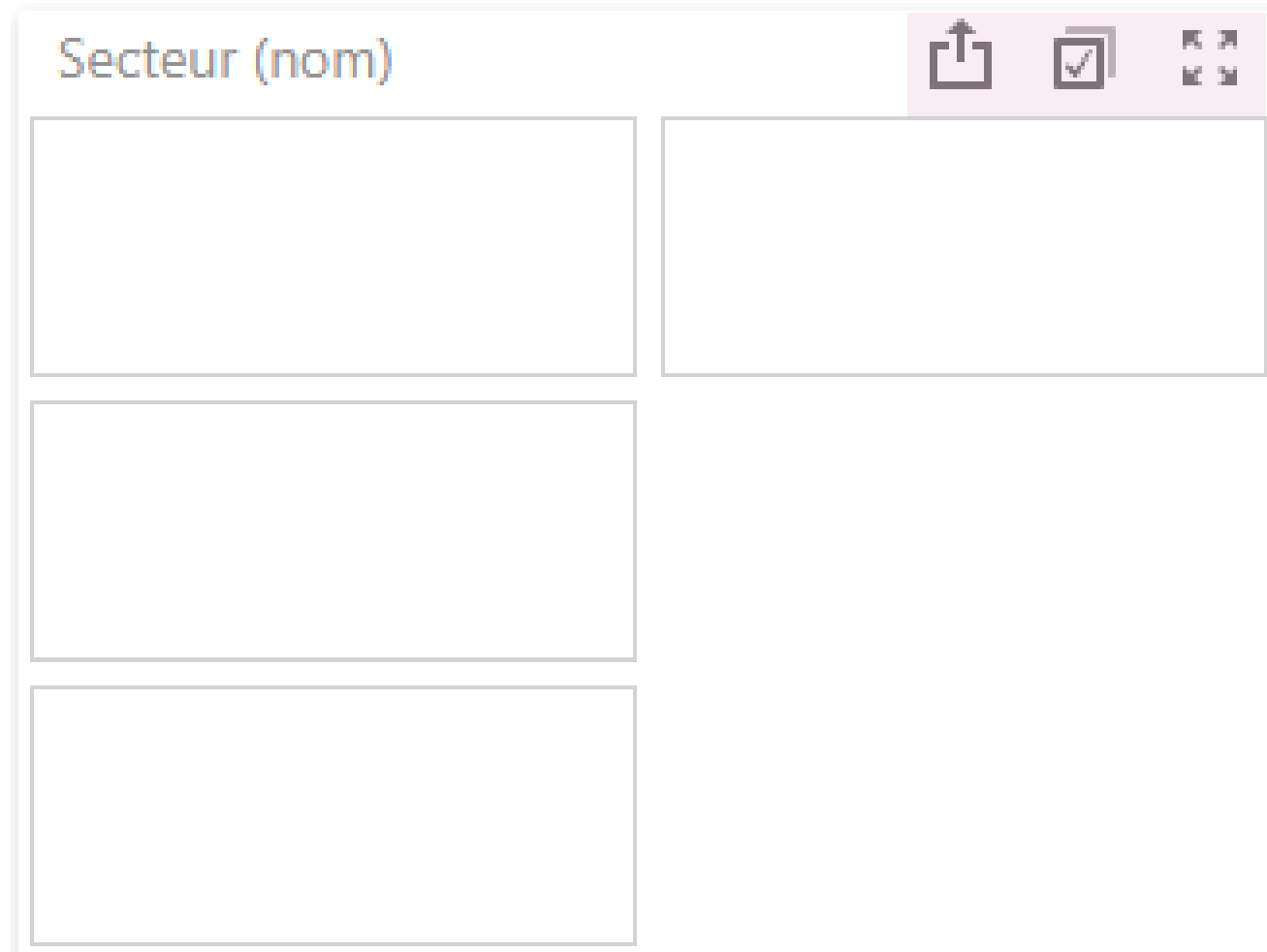


Les pictogrammes colorés vous permettent d'accéder à vos principaux tableaux de bord et vos données de consommation s'affichent automatiquement sous forme de graphique.

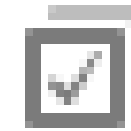
Vous pouvez également accéder à l'interface d'accueil détaillée en cliquant sur "accéder à mes données détaillées".



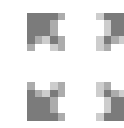
Vous pourrez retrouver ces petites icônes cliquables dans le coin droit de chaque encart de données.



"Exporter vers" vous permet d'enregistrer les données affichées au format PDF, Excel ou enregistrer en tant qu'image (GIF, PNG ou JPG).



Vous permet d'effectuer une sélection multiple.



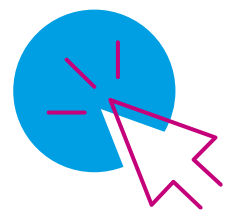
Vous permet d'agrandir l'encart de données sélectionné.



Vous permet de supprimer le filtre principal initialement défini.



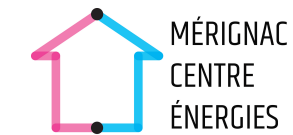
Un encart "pas de temps 15 minutes" vous permet d'afficher des données non échantillonnées dans un intervalle de temps réduit et précis.



Vous pourrez retrouver sur vos différents tableaux de bord plusieurs données et informations en lien direct avec vos factures mensuelles.



- Le **lieu de consommation** correspond au nom de votre sous-station qui apparaît sous la forme d'une **référence chiffrée**,
- Le **n° de contrat** correspond à la référence de votre contrat en cours,
- Le **n° client** correspond à votre identifiant client.



BORDEAUX, 5 juin 2020
 Vos contacts par internet
 Votre contrat contact@mixener.fr
 Votre facture contact@energiesdesquartiers.fr
 Dépannage alerte_idx@orange.fr

Facture n° FCO-0000276

Réf. Client:

Lieu de consommation:

N° contrat:

N° Client

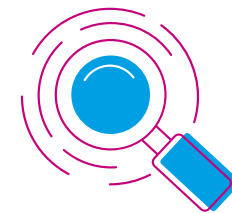
Période de Consommation: du 01/05/2020 au 31/05/2020

Consommation	Consommation (kWh)	Prix Unitaire H.T. (€/kWh)	Montant € H.T.	Taux de T.V.A.
--------------	--------------------	----------------------------	----------------	----------------

R1 Chaud 5,50%

Abonnement	Puissance (kW)	Prix Unitaire H.T. (€/kW)	Montant € H.T.	Taux de T.V.A.
------------	----------------	---------------------------	----------------	----------------

Abonnement : R2 Chaud 5,50%



Vous pourrez également retrouver sur vos factures la **référence de votre compteur** qui s'affiche sous la forme **...-CH-1** et la **référence équipement** ou n° de série matériel qui correspond au numéro de série de votre compteur (cf. exemple ci-contre).



Détails de vos relevés d'index

Chaud - référence compteur



relevé

Index début de période :	1825910 kWh
Index fin de période :	1831100 kWh
Puissance souscrite :	430 kW
N° de série matériel :	78128776

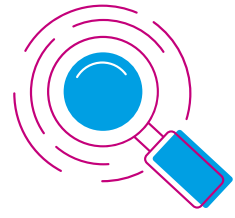
NB : la référence chiffrée correspond au nom de votre sous-station.

Elle apparaît en complément du nom commercial de votre bâtiment et sert de référence principale dans toute communication émanant de la société MÉRIGNAC CENTRE ÉNERGIES.

2.

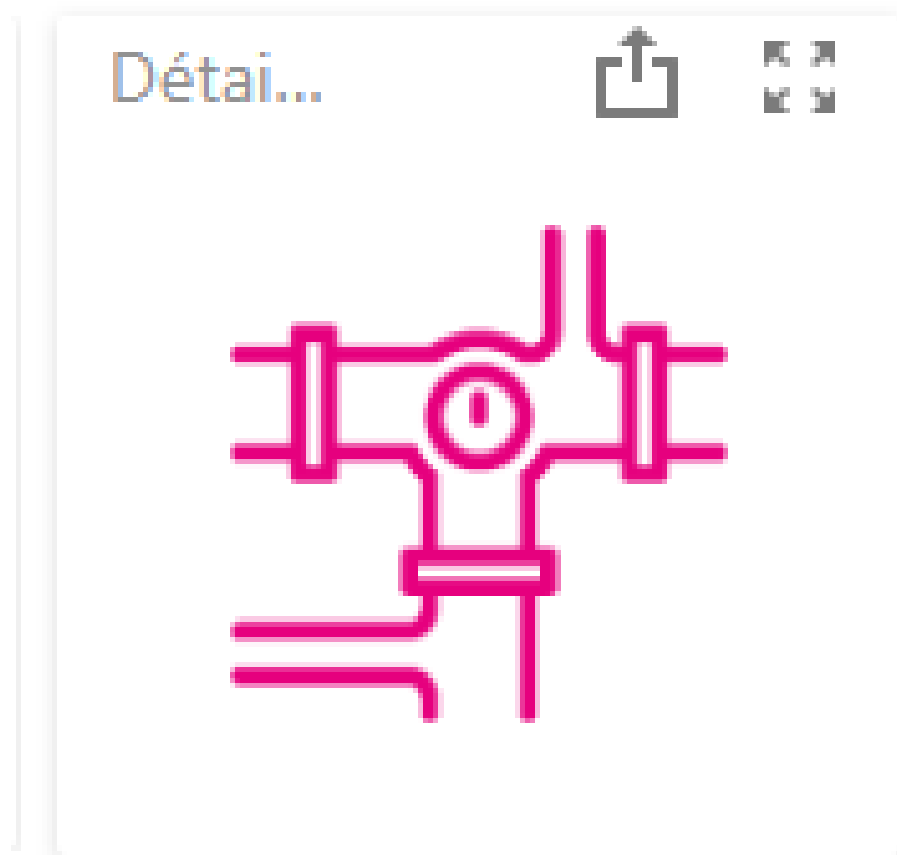
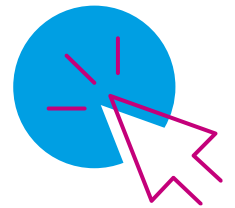
Tableau de bord
"Cartographie"





Ce tableau de bord vous permet de :

- Géolocaliser votre ou vos sous-stations sur un plan du secteur du centre de Mérignac,
- Obtenir des informations synthétiques sur la situation géographique de vos installations, votre compte client, votre ou vos contrats, le descriptif de votre ou vos compteurs et la puissance souscrite pour chacune de vos installations.

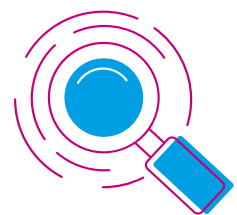


Vous pouvez ensuite facilement accéder aux détails techniques de vos installations en cliquant sur le pictogramme "sous-station" en haut à droite de votre écran.

3.

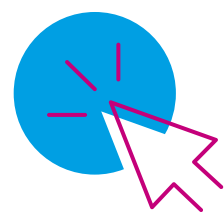
Tableau de bord
"Sous-stations"





Ce tableau de bord vous permet d'accéder à une synthèse de tous les détails contractuels concernant vos installations :

- Le ou les noms de vos sous-stations sous la forme d'une **référence chiffrée**,
- Votre référence client sous la forme d'un **numéro ...-0000...**,
- Votre identifiant client ou **nom commercial de votre bâtiment** sous la forme d'un **libellé**,
- La référence de votre ou vos contrats en cours sous la forme **...-0000...**,
- Le nombre de vos compteurs actifs,
- La date d'effet et d'expiration de votre ou vos contrats,
- Le secteur géographique dans lequel se situent vos installations,
- Le type de livraison auquel vous avez souscrit.



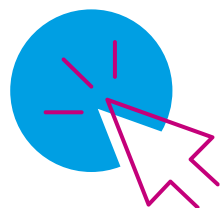
- Choix de la sou...
- (Tous)
 - 3.2
 - 3.7
 - 3.8
 - 4.6b
 - 4.7b
 - 4.7c
 - 4.8
 - 5.1a
 - 5.1ab
 - 5.3

Vous pouvez ensuite facilement retrouver les données détaillées relatives à la puissance souscrite dans le cadre de votre contrat :

- puissance souscrite pour **le chauffage**,
- puissance souscrite pour **l'eau chaude sanitaire**.

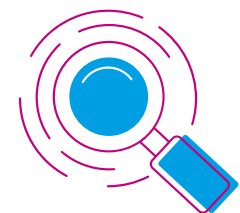
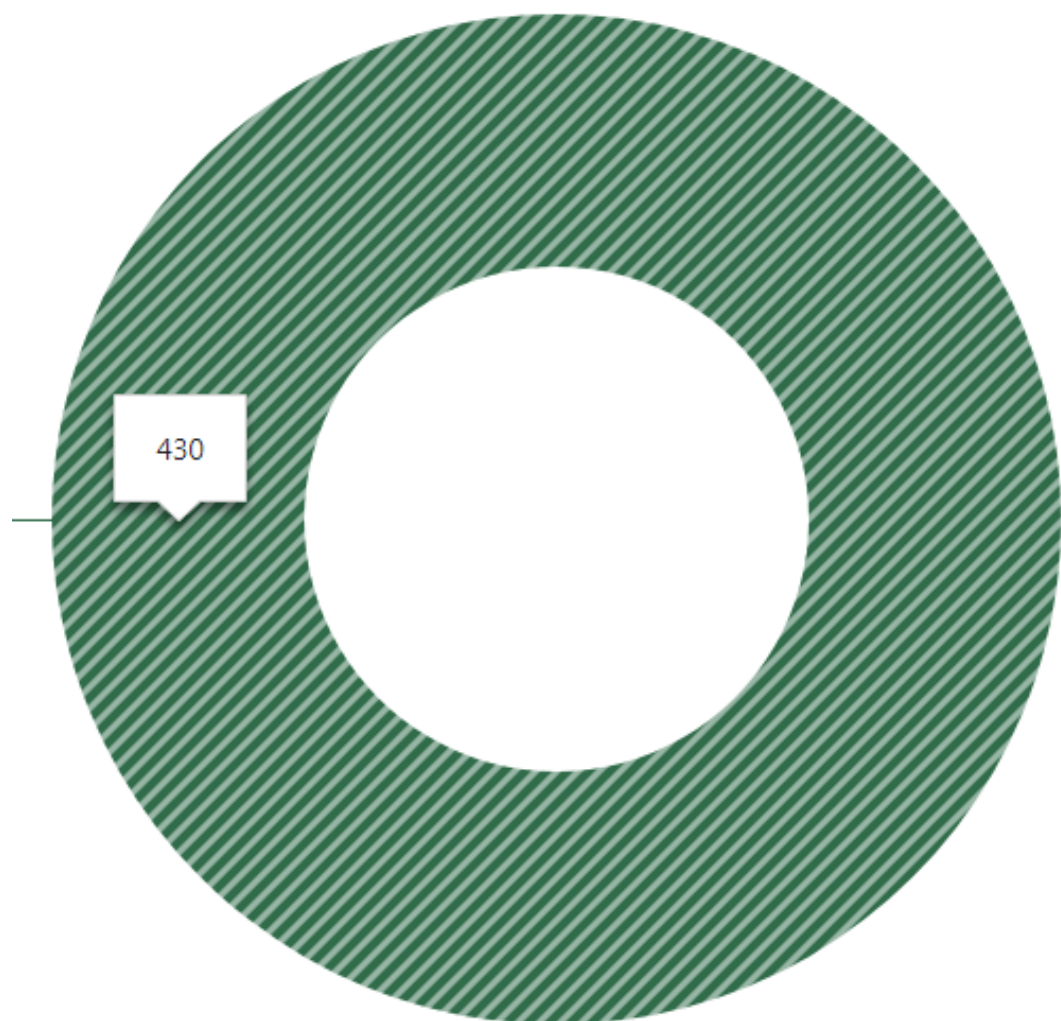
NB : lorsque vous êtes titulaire de **plusieurs contrats**, la puissance souscrite totale de **l'ensemble de vos sous-stations apparaît**.

Si vous souhaitez afficher les données d'**une seule de vos sous-stations**, cochez la case correspondante dans la liste en haut à gauche de votre écran.



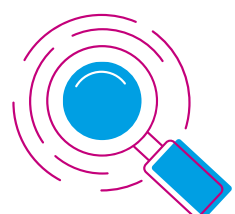
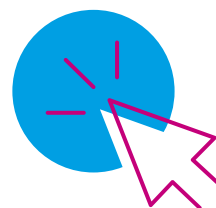
Un graphe en forme de "donut" vous permet d'accéder à la répartition de vos puissances souscrites.

Répartition des puissances souscrites



Dans le cas ci-contre, la puissance souscrite chaud apparaît.

Répartition des puissances souscrites

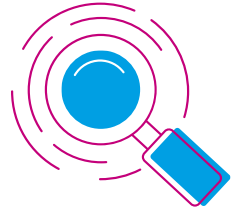


Si vous êtes titulaire de plusieurs contrats, vous pouvez faire apparaître la répartition des puissances souscrites pour chacune de vos sous-stations en cochant les cases correspondantes en haut à gauche de votre écran.

4.

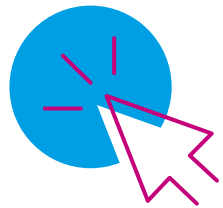
Tableau de bord
"Puissances"





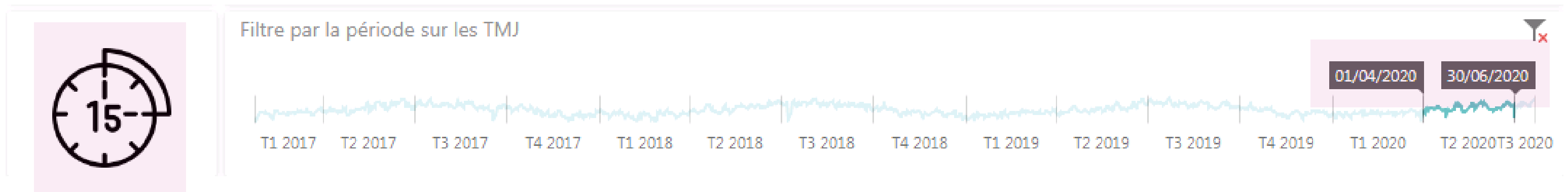
Ce tableau de bord vous permet d'accéder à une synthèse de vos données de puissance (voir lexique) depuis la date de prise d'effet de votre contrat et par compteur :

- Votre puissance souscrite totale,
- Votre puissance souscrite pour l'eau chaude sanitaire,
- Votre puissance appelée maximale sur la période définie,
- La moyenne de votre puissance appelée sur la période définie.

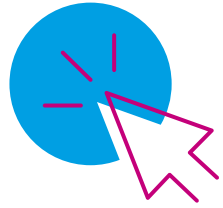


Un filtre vous permet de définir la période sur laquelle vous souhaitez afficher les données. Vous pouvez déplacer les deux petits curseurs gris en bas de tableau de bord. La période définie sera automatiquement mise à jour sur le graphique de puissances détaillé ci-après.

L'encart "pas de temps 15 minutes" vous permet également d'afficher des données non échantillonnées dans un intervalle de temps réduit et précis.

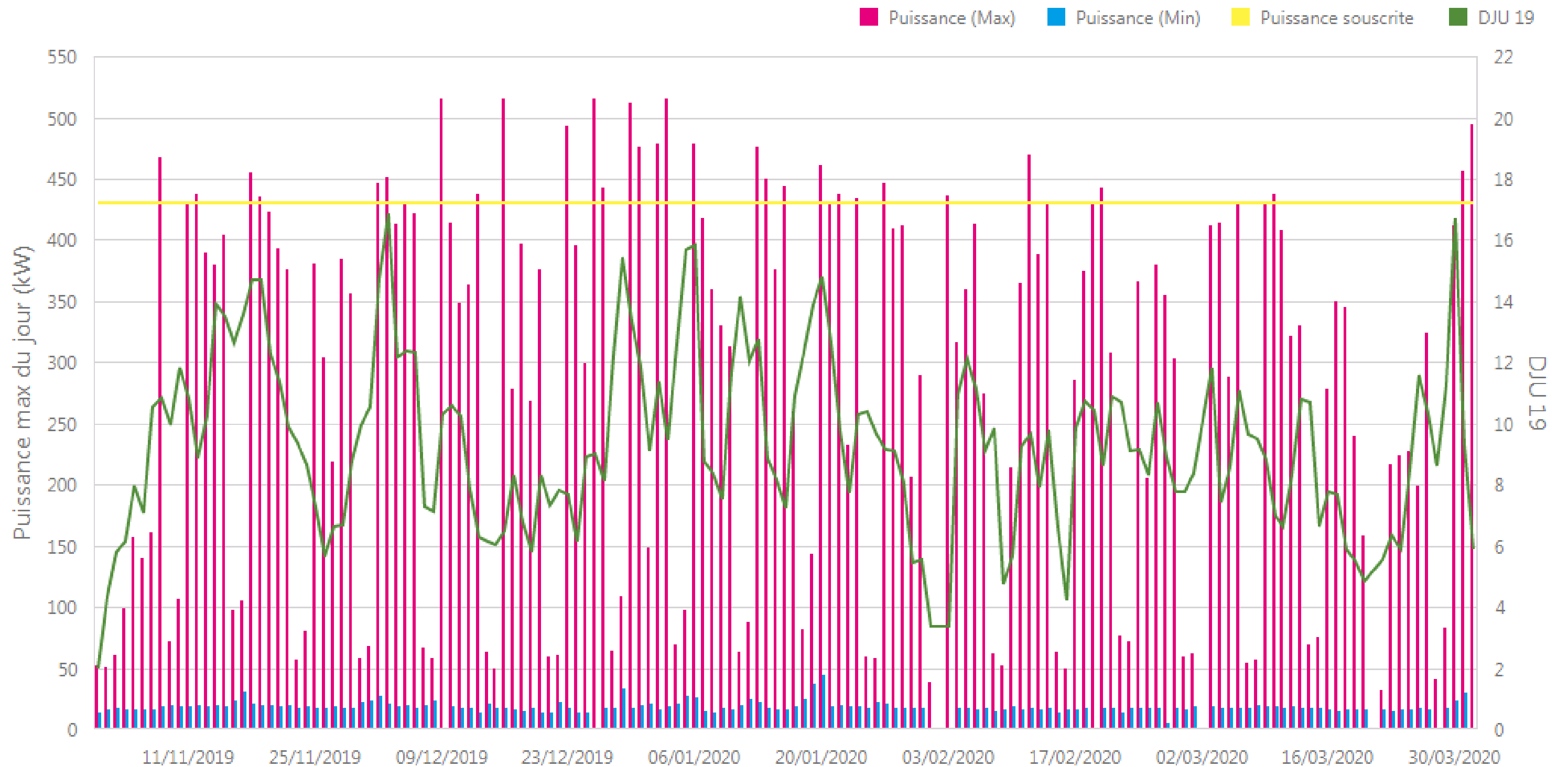


NB : ces données sont mises à disposition à titre indicatif et non contractuel.
Seules [les données de la facture](#) émise font foi.



Sur ce tableau de bord, vos données s'affichent également sous forme d'un graphique qui vous permet d'obtenir une vision d'ensemble en fonction de votre puissance souscrite et des DJU (voir lexique) sur la période définie.

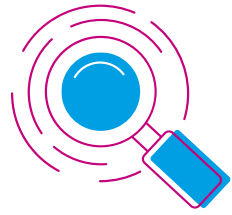
Puissance max (jour) & DJU (jour)



5.

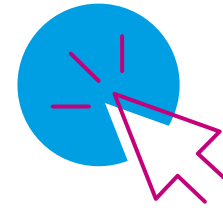
Tableau de bord
"Températures"



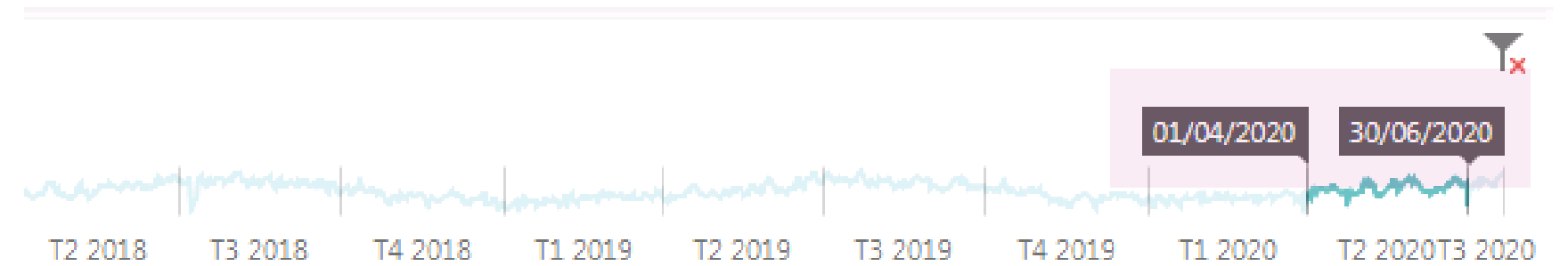


Ce tableau de bord vous permet d'accéder au détail des températures du réseau secondaire (voir la rubrique "Informations") depuis la date de prise d'effet de votre contrat et par compteur :

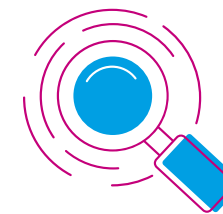
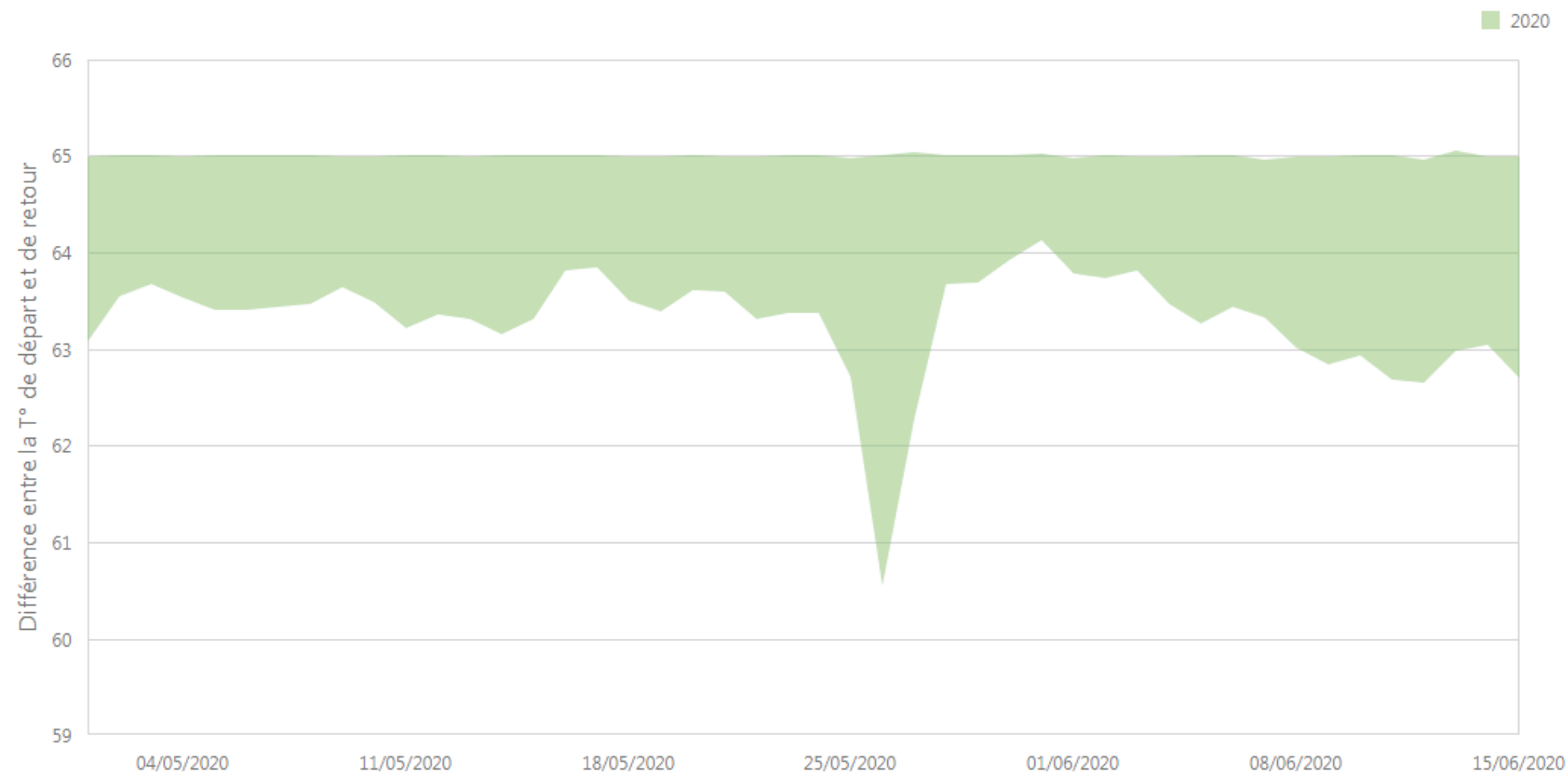
- Température départ maximale,
- Température départ minimale,
- Température départ moyenne,
- Température retour maximale,
- Température retour minimale,
- Température retour moyenne.



Sur ce tableau de bord également, le filtre vous permet de définir la période sur laquelle vous souhaitez afficher les données.



T° de Départ et Retour du réseau secondaire (moy/jour)



Le graphique affiché sur ce tableau de bord vous permet d'analyser les réglages de fonctionnement de votre réseau secondaire et de vous assurer de l'optimisation des débits de fonctionnement.

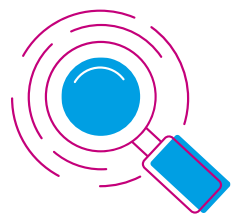
NB : ces données sont mises à disposition à titre indicatif et non contractuel.

Seules les données de la facture émise font foi.

6.

Tableau de bord
"Consommations"





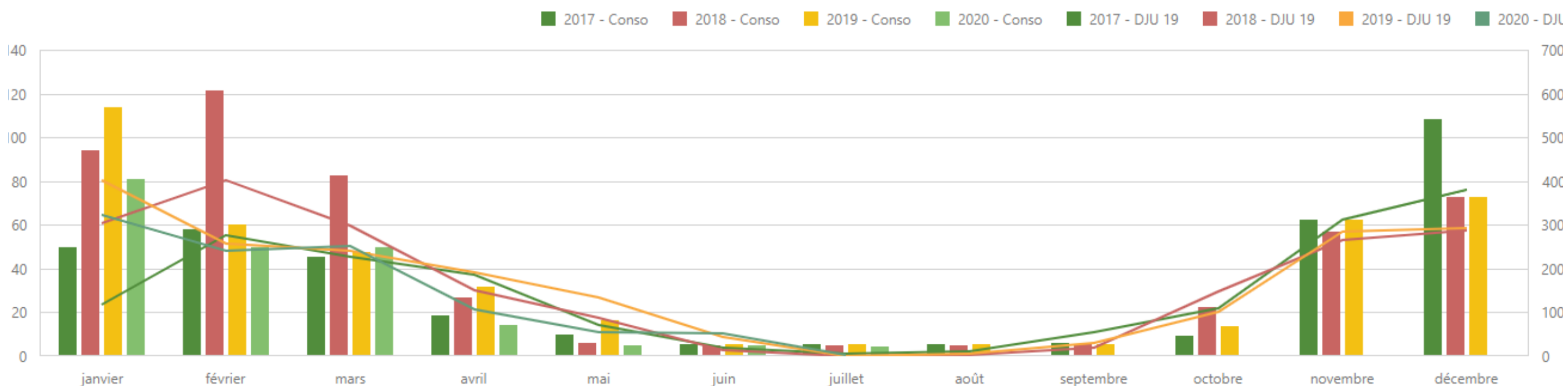
Ce tableau de bord vous permet d'accéder à une synthèse de vos données de consommation (voir lexique) depuis la date de prise d'effet de votre contrat et par compteur. Vous y trouverez :

- La valeur du dernier index de votre compteur et celle de l'index du mois précédent en kWh,
- Votre consommation mensuelle du mois précédent en kWh,
- Votre consommation annuelle de l'année précédente en kWh,
- La moyenne de votre consommation mensuelle sur l'année précédente.

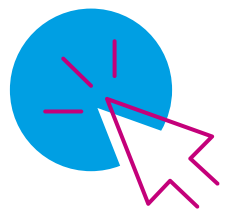
Vous pouvez également retrouver sur ce tableau de bord les données relatives à la surface de votre bâtiment, la surface totale de votre bâtiment alimentée par le compteur concerné ainsi que des détails sur votre ratio de consommation.



Le graphique affiché sur ce tableau de bord vous permet de visualiser et d'analyser votre consommation mensuelle et annuelle en fonction des DJU (voir lexique).



NB : sur ce graphique **une couleur = une année**, les données de **consommation** s'affichent sous forme de **bâtons** et les **DJU** sous forme de **courbes**.



NB : lorsque vous êtes titulaire de **plusieurs contrats**, la liste de **l'ensemble de vos compteurs** apparaît.

Si vous souhaitez afficher les données spécifiques à un seul de vos compteurs, vous pouvez sélectionner le compteur dans l'onglet à gauche de votre écran.

De même, vous pouvez choisir d'afficher les données de consommation sur le graphique général en fonction des mois ou des années désirés. Les données seront automatiquement mises à jour selon la ou les cases sélectionnées.

Année

(Tous)

2017

2018

2019

2020

janvier

février

mars

avril

mai

juin

juillet

Choix du compteur

3.2-CH-1

3.7-CH-1

3.8-CH-1

4.7b-CH-1

4.7c-CH-1

4.8-CH-1

5.1a-AU-1

5.1ab-CH-1

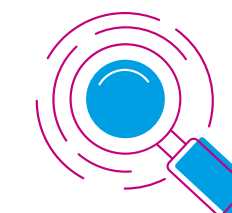
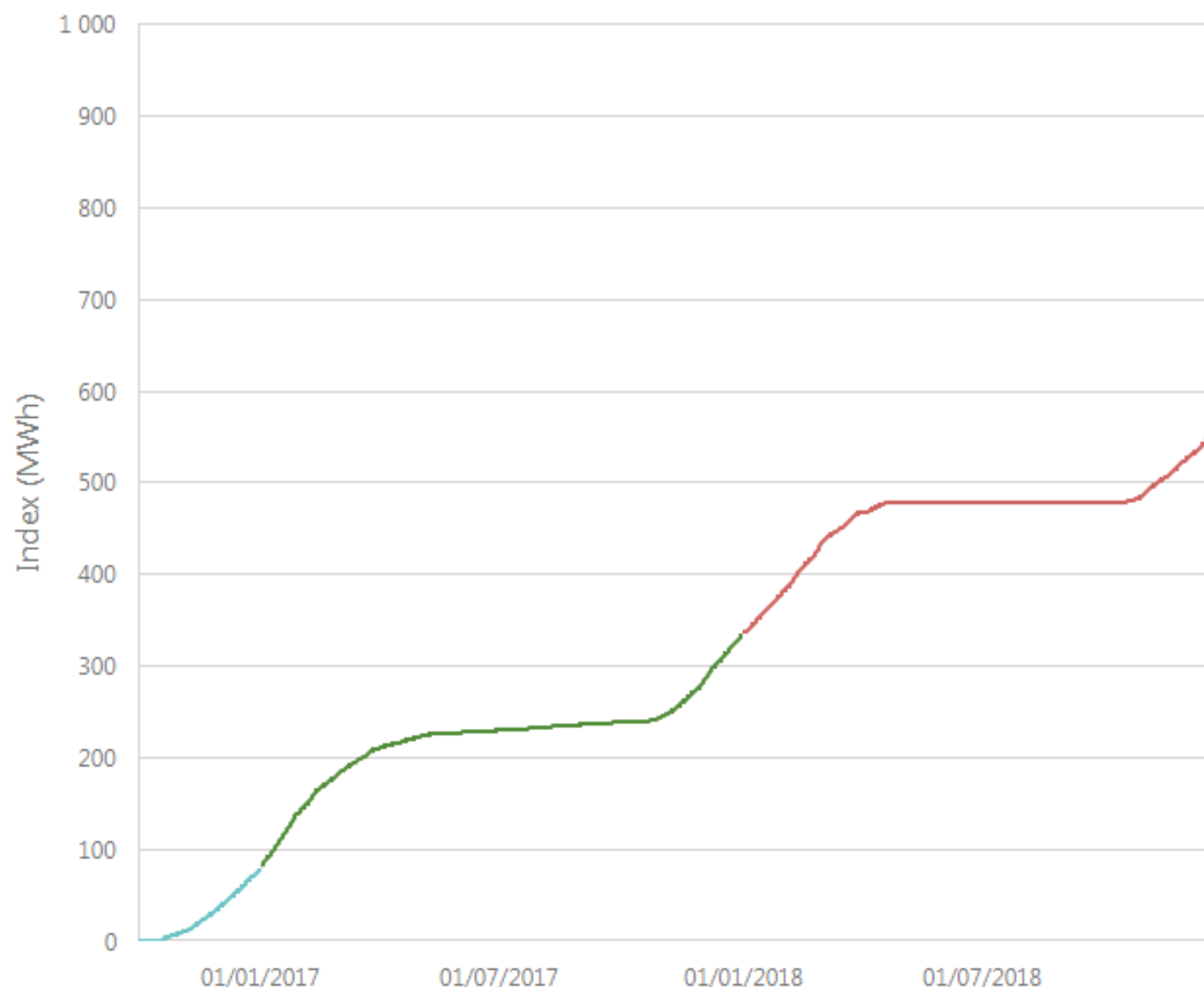
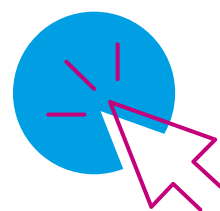
5.3-CH-1

8.2-CH-1

C-CH-1

D1a-CH-1

D1bc-CH-1



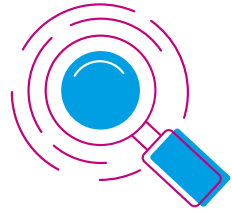
La courbe affichée en dernière partie de ce tableau de bord vous permet de visualiser l'évolution de votre index par compteur et par mois et/ou année.

NB : ces données sont mises à disposition à titre **indicatif et non contractuel**. Seules **les données de la facture** émise font foi.

7.

Tableau de bord
"Contrats"





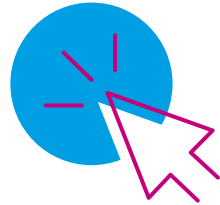
Ce tableau de bord vous permet de visualiser et/ou télécharger votre ou vos contrats.

Vous pourrez y retrouver tous les détails suivants :

- Le ou les noms de vos sous-stations,
- Votre référence client,
- La référence de votre ou vos contrats en cours,
- La date d'effet et d'expiration de votre ou vos contrats,
- Le secteur géographique dans lequel se situent vos installations,
- Toutes les annexes génériques associées au contrat.

Choix de la sou...

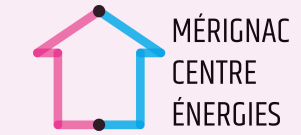
- (Tous)
- 3.2
- 3.7
- 3.8
- 4.6b
- 4.7b
- 4.7c
- 4.8
- 5.1a
- 5.1ab
- 5.3



NB : lorsque vous êtes titulaire de **plusieurs contrats**, la liste de **l'ensemble de vos contrats apparaît**.

Si vous souhaitez afficher **un contrat spécifique**, vous pouvez effectuer une recherche par numéro de contrat, date d'effet du contrat, référence client, secteur ou nom de sous-station en cochant les cases correspondantes dans les critères de recherche en haut de page.

Critères de recherche				
Numéros de contrat	Date d'effet du c...	Clients	Secteur	Sous-stations



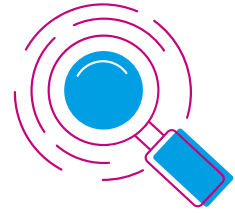
**POLICE D'ABONNEMENT
"RÉSEAU DE CHALEUR"**

Numéro de l'îlot
-
Nom du bâtiment

8.

Tableau de bord
"Factures"





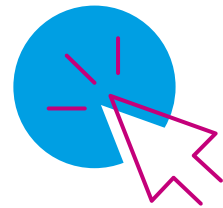
Ce tableau de bord vous permet de visualiser et/ou télécharger vos factures.

Vous pourrez y retrouver tous les détails suivants :

- Le ou les noms de vos sous-stations,
- Votre référence client,
- La référence de votre ou vos contrats en cours,
- La date d'émission de vos factures,
- La période de facturation pour chaque facture émise,
- La référence de vos factures,
- Le montant de vos factures.

Choix de la sou...

- (Tous)
- 3.2
- 3.7
- 3.8
- 4.6b
- 4.7b
- 4.7c
- 4.8
- 5.1a
- 5.1ab
- 5.3



Critères de recherche

Numéros de c... | Date de facture | Clients | Numéros de factures | Sous-stations

NB : lorsque vous êtes titulaire de **plusieurs contrats**, la liste de **l'ensemble de vos factures apparaît**.

Si vous souhaitez afficher **une facture ou une période de facturation spécifique**, vous pouvez effectuer une recherche par numéro de contrat, date de facture, référence client, numéro de facture ou encore nom de sous-station en cochant les cases correspondantes dans les critères de recherche en haut de page.

MÉRIGNAC CENTRE ÉNERGIES

BORDEAUX, 5 juin 2020
Vos contacts par internet
Votre contrat : contact@mixener.fr
Votre facture : contact@energiedesquartiers.fr
Dépannage : alerte_idx@orange.fr

Facture n° FCO-0000276

Réf. Client: _____
Lieu de consommation: _____ N° contrat: _____ N° Client: _____

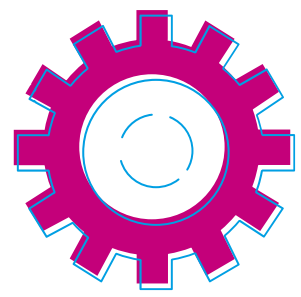
Période de Consommation: du 01/05/2020 au 31/05/2020

Consommation	Consommation (kWh)	Prix Unitaire H.T. (€/kWh)	Montant € H.T.	Taux de T.V.A.
R1 Chaud				5,50%

Abonnement	Puissance (kW)	Prix Unitaire H.T. (€/kW)	Montant € H.T.	Taux de T.V.A.
Abonnement : R2 Chaud				5,50%

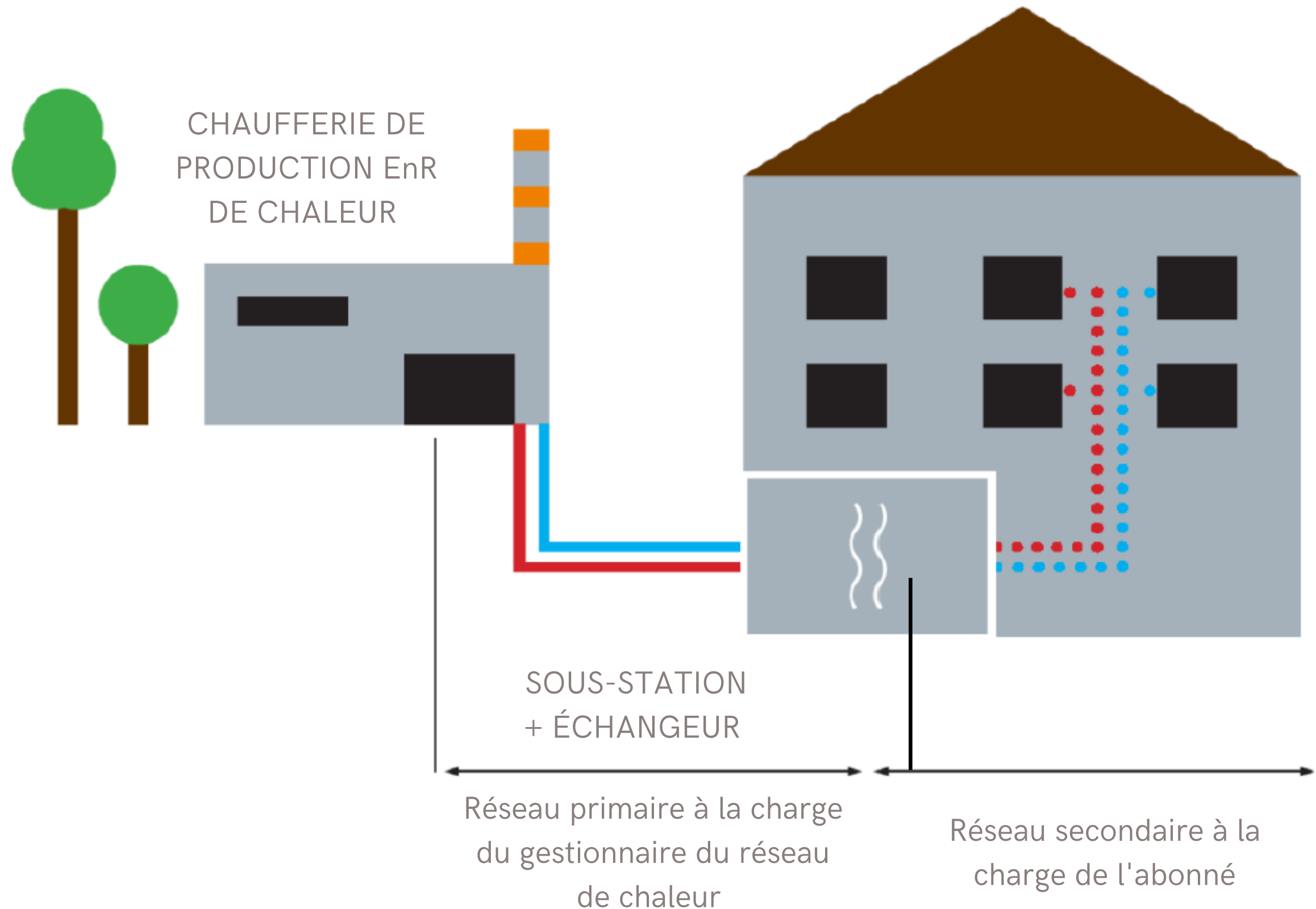
Total H.T.
T.V.A. 5,5 %
Total T.T.C.

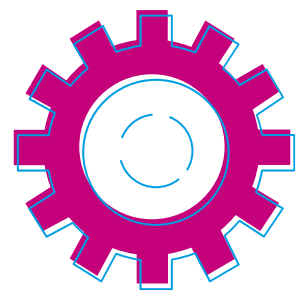
TVA payée sur les débits
Condition de paiement : 14 jours date de facture
Facture réglée par virement à la date d'échéance
Date d'échéance de la facture : 19/06/2020



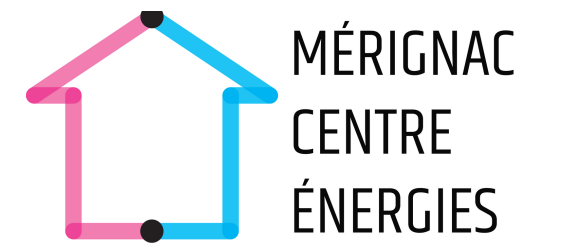
Informations

Rappel sur le fonctionnement de vos installations :





Informations



Rappel sur le fonctionnement de vos installations :

Le réseau de chaleur ou chauffage urbain est un ensemble d'installations qui produit et distribue de la chaleur à plusieurs bâtiments pour fournir chauffage et eau chaude sanitaire.

Cet outil permet de lutter contre la pollution atmosphérique et les gaz à effet de serre en utilisant, dans le cas du réseau de chaleur de Mérignac Centre, 80% d'énergie renouvelable.

Cette énergie propre et locale provient de la chaufferie biomasse du centre de Mérignac. Elle est utilisée pour chauffer l'eau qui alimente le réseau.

- **Le réseau de transport de l'énergie ou réseau primaire :**

Deux canalisations en acier pré-isolées acheminent l'eau chaude jusqu'aux sous-stations situées en pied d'immeuble. Les sous-stations comprennent des échangeurs thermiques qui régulent ensuite la température délivrée au client et séparent le réseau primaire des réseaux d'eau chaude sanitaire et de chauffage alimentant le bâtiment (réseaux secondaires).

L'entretien et la maintenance du réseau primaire sont à la charge du concessionnaire ou gestionnaire de réseau de chaleur, dans le cas présent Mérignac Centre Énergies.

La chaleur est produite en chaufferie centrale. Le réseau urbain (ou réseau primaire) distribue cette chaleur dans les sous-stations et réchauffe les circuits secondaires propres à chaque bâtiment.

Ces circuits secondaires assurent ainsi le chauffage et l'eau chaude sanitaire dans chaque logement.

- **Le réseau secondaire :**

Depuis chaque sous-station, le réseau secondaire (chauffage et eau chaude sanitaire) est à la charge de l'abonné.



Lexique

Définitions des principaux termes rencontrés lors de votre navigation :



Puissance souscrite : la puissance souscrite est la puissance maximale que vous pouvez utiliser en restant dans les limites de votre abonnement.



Puissance chaud : la puissance de chauffage est la puissance permettant d'assurer une température de consigne et de confort dans le bâtiment à chauffer.



Puissance ECS : la puissance ECS est la puissance nécessaire pour assurer la production d'eau chaude utilisée à des fins domestiques.



Puissance appelée max : la puissance appelée max est la puissance maximale enregistrée au pas de temps 15mn au cours d'une période déterminée.



Puissance appelée min : la puissance appelée min est la puissance minimale enregistrée au pas de temps 15mn au cours d'une période déterminée.



DJU : le degré jour unifié est la différence entre la température extérieure et une température de référence qui permet de réaliser des estimations de consommations d'énergie thermique pour maintenir un bâtiment confortable en proportion de la rigueur de l'hiver ou de la chaleur de l'été.



Lexique

Définitions des principaux termes rencontrés lors de votre navigation :



Consommation : la consommation est la quantité d'énergie exprimée en kWh utilisée afin de chauffer ou de rafraîchir un bâtiment.



Index : un index est la valeur relevée sur votre compteur d'énergie à une date donnée. L'index se lit en kWh (Kilowattheure). Votre consommation peut être calculée avec précision en effectuant la différence entre deux valeurs d'index.



Ratio : ratio de consommation énergétique / unité de surface en mètres carrés du bâtiment.



Écart de ratio : $(\text{ratio réel} - \text{ratio théorique}) / \text{théorique}$ (théorique : référence par rapport à la réglementation thermique applicable).



Terme R1 : le terme R1 facturé par le gestionnaire du réseau de chaleur de Mérignac Centre correspond à la part variable proportionnelle à la chaleur livrée pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire.

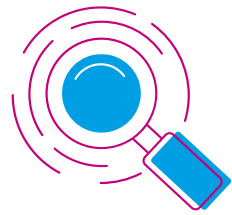


Terme R2 : le terme R2 facturé par le gestionnaire du réseau de chaleur de Mérignac Centre correspond à la part fixe (abonnement relatif à la puissance souscrite totale nécessaire pour le chauffage et le réchauffage de l'eau froide pour l'eau chaude sanitaire).



F.A.Q

Nous répondons aux questions que vous vous posez :



MON ESPACE CLIENT :

Comment puis-je obtenir mon identifiant de connexion et mon mot de passe ?

Après signature de la police d'abonnement par vos soins, une adresse mail vous sera demandée afin de générer vos identifiants de connexion. Un mot de passe provisoire vous sera attribué. Vous pourrez le modifier lors de votre première connexion à l'espace client.

Comment puis-je modifier le mot de passe provisoire qui m'a été attribué ? J'ai perdu mon mot de passe, comment le réinitialiser ?

Lors de votre première connexion à l'espace client, vous pouvez modifier votre mot de passe en accédant à l'onglet "MON COMPTE" en haut à gauche de votre écran. Si vous oubliez votre mot de passe, un lien cliquable "mot de passe oublié" est accessible via la page de connexion BIWEE. Vous recevrez alors un nouveau mot de passe provisoire. Votre identifiant de connexion (adresse mail) reste inchangé.

Je suis un nouvel abonné, je viens de signer un contrat pour une sous-station précédemment gérée par une autre entité. Ai-je accès aux données de l'ancien abonné ?

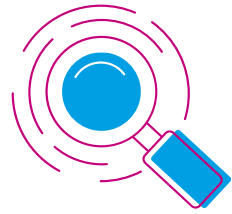
NON. Les données sont automatiquement actualisées lors de la reprise d'un contrat par un nouvel abonné.

Vous n'aurez pas accès aux données du précédent gestionnaire et vos données n'apparaîtront également plus sur l'interface si vous cédez votre contrat à une nouvelle entité.



F.A.Q

Nous répondons aux questions que vous vous posez :



FACTURATION :

Comment puis-je accéder directement à l'ensemble de mes factures ?

Une fois connecté à votre espace client à l'aide de votre adresse mail et de votre mot de passe, vous pouvez directement accéder au tableau de bord "Factures" depuis la page d'accueil et ainsi consulter l'ensemble de vos factures ou les télécharger.

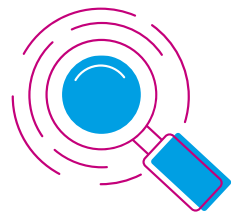
Puis-je régler mes factures en ligne via mon espace client ?

NON. Cette plateforme est une interface de gestion et de consultation. Aucun paiement ne peut être effectué en ligne et, contractuellement, le règlement des factures doit être effectué par virement.



F.A.Q

Nous répondons aux questions que vous vous posez :



MES DONNÉES :

Mes données sont-elles sécurisées ?

OUI. Vos données sont bien sécurisées, filtrées et chiffrées via des protocoles et des accès authentifiés, tant sur les transferts de données que sur les accès et le stockage. Une note détaillée sur la sécurisation des données est accessible sur demande.

Comment puis-je retrouver directement toutes les informations relatives à ma puissance souscrite ?

Une fois connecté à votre espace client à l'aide de votre adresse mail et de votre mot de passe, vous pouvez directement accéder au tableau de bord "Puissances" depuis la page d'accueil et ainsi consulter l'ensemble de vos données de puissances.

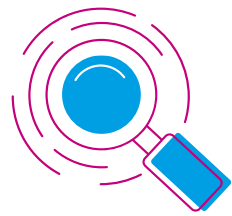
Comment puis-je accéder directement à toutes les informations relatives à ma consommation ?

Une fois connecté à votre espace client à l'aide de votre adresse mail et de votre mot de passe, vous pouvez directement accéder au tableau de bord "Consommations" depuis la page d'accueil et ainsi consulter l'ensemble de vos données de consommation.



F.A.Q

Nous répondons aux questions que vous vous posez :



QUESTIONS DIVERSES :

Je souhaite modifier la date de mise en service ou d'arrêt du chauffage dans mon bâtiment, comment m'y prendre et à qui m'adresser ?

Les dates de début et fin de période de chauffe sont contractuelles et affichées sur le tableau de bord "Alertes & Informations". Si vous souhaitez modifier ces dates, vous pouvez faire une demande directement depuis votre espace client via le tableau de bord "Alertes & Informations" dans l'onglet "contactez-nous" ou sur le site internet de Mérignac Centre Énergies.

Je constate un écart entre les données affichées sur mon espace client et celles qui apparaissent sur ma facture. Est-ce normal ?

Comme précisé dans chaque partie de ce guide, les données mises à disposition sur votre espace client le sont uniquement à titre indicatif et non contractuel.

Seules les données de la facture mensuelle émise font foi. Des bugs informatiques ponctuels peuvent en effet fausser certaines valeurs enregistrées dans la base de données.



CONTACTEZ-NOUS

Vous rencontrez une difficulté ?
Vous avez une question ?
N'hésitez pas à nous contacter à
l'adresse contact@mixener.fr