

## Cas ENEDIS - TECHNICIEN

### Cas 1 : le client qui surgit en hurlant à la suite d'une coupure haute

#### Situation –problème :

Le technicien a sonné à la porte. Personne ne répond. Il entend des personnes à l'intérieur. Une personne va surgir en hurlant. Nous allons explorer les deux situations : la coupure haute n'a pas débuté. La coupure haute est terminée.

Prévention	Idées retenues et à développer	Actions à valider
<p><b><u>Prévention primaire</u></b></p> <p>Comment éviter ? Mon action ? Action de l'entreprise ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le technicien a bien contacté le client avant son intervention.</li> </ul>	
<p><b><u>Prévention secondaire</u></b></p> <p>Mon action d'apaisement dans la relation et de gestion de crise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le client surgit alors que le travail n'est pas fait : on descend et on explique la situation.               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Soit vous pouvez régler ...</li> <li>✓ Soit on coupe à présent et nous pouvons réaliser l'intervention dans votre logement.</li> <li>✓ Vous contactez votre fournisseur, seul décisionnaire et                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vous serez rétabli facilement car il suffit de revenir dans votre logement.</li> <li>○ Soit on vous coupe avec la nacelle et pour vous rétablir ce sera long.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Si le client surgit alors que la coupure haute a été faite :               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Je veux bien rétablir l'électricité mais il nous faut un nouvel ordre d'intervention,</li> <li>✓ Appel d'un manager (passage de relais auprès d'un tiers)</li> <li>✓ Explication de l'alternative :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Soit vous pouvez régler ...</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Il nous faut un nouvel ordre de votre fournisseur</li> </ul>	

# MANAGER FORMATION

## Cas 2 : Rencontre des forains

### Situation –problème :

Il y a consommation sans facturation.

Les forains se raccordent seuls avec des coffrets provisoires. Faibles risques.

Prévention	Idées retenues et à développer	Actions à valider
<p><b><u>Prévention primaire</u></b></p> <p>Comment éviter ? Mon action ? Action de l'entreprise ?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convention la Police ou Gendarmerie qui accompagne toujours les techniciens</li><li>• Contacter l'adjoint au maire concerné par les forains et inciter à ce qu'il communique les coordonnées des différents forains, voire présente les règles de fonctionnement des forfaits eau et électricité par caravane et par personne (à valider par la hiérarchie).</li><li>• Contacter le technicien clientèle ou le technicien PNT pour connaître l'historique éventuel (à valider par la hiérarchie).</li><li>• Si danger, coupure en amont avec l'accord de la Mairie.</li><li>• Recenser les techniciens qui connaissent les forains.</li><li>• Identifier au sein des forains un relais. Comme dans tout milieu fermé, il est important d'utiliser un acteur du groupe qui permette éventuellement de faire le lien.</li></ul>	
<p><b><u>Prévention secondaire</u></b></p> <p>Mon action d'apaisement dans la relation et de gestion de crise</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rencontrer le client,</li><li>• Expliquer la situation (mise en sécurité uniquement)</li><li>• Prendre contact avec le leader</li></ul>	

# MANAGER FORMATION

## Cas 3 :

### Déplacement pour impayé / « Confrontation à la précarité »

#### Pré requis : définir les actions de prévention primaire ?

Quelle marge d'actions face à l'extrême précarité pouvons-nous créer ? (voir proposition prévention primaire ??)

Identifier la marge d'actions proposée par l'entreprise. En effet, chaque agent bidouille et gère en fonction de sa culpabilité ou empathie. Cela met mal à l'aise :

- Certains ne coupent pas,
- D'autres coupent
- D'autre coupent et appellent la hiérarchie pour attendre l'ordre de rétablir
- D'autre ne coupent pas, gardent « le bon » et reviennent

Or, la demande est de couper et les agents sont en mauvaise conscience : couper et rentrer dans la performance ou ne pas couper et se faire mal voir

#### Règle nationale

Fournisseur accepte règlement et client paie Ou preuve de paiement	Maintien de l'alimentation à la puissance souscrite
Client produit justificatif Si doute , appelle la CPC	Maintien ou rétablit l'alimentation à la puissance prescrite
Client <b>présent</b> / ne paie pas ou ne produit pas de justificatif	Coupe
Client absent	Pose limiteur de 1000· et dépose d'un avis de passage
Client absent et limiteur 1000W techniquement impossible	Dépose avis de passage
Client présent et impossibilité technique de couper	Pas d'action
Opposition ou menace physique du client	Pas d'actions Appelle encadrant
PNT constatée	Pas d'action / Pnt constatée
TC rencontre un successeur	Pas d'action / successeur rencontré

#### Situation –problème :

Il y a consommation sans facturation.

Les forains se raccordent seuls avec des coffrets provisoires. Faibles risques.

Prévention	Idées retenues et à développer	Actions à valider
<b><u>Prévention primaire</u></b>  Comment éviter ? Mon action ? Action de l'entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Filtre sms</li><li>• Avoir un dossier sur les aides locales. Bien expliquer que si les assistantes sociales ne sont pas informées, le système de solidarité du fournisseur ne se met pas en place.</li></ul>	

# MANAGER FORMATION

- Réintégrer le SME
- Organiser pour les agents un soutien via les référents – impayé
- Permettre aux techniciens d'appeler la hot line fournisseur pour un traitement de fond de quelques cas de précarité extrême
- Avoir un rôle de signalement (projet)
- Médiation avec le client (expérimentation ARRAS)
- Déplacement avant 8 heures (ou parfois 12h)
- Utiliser le SMI, même si le client présent
- Faire appels sortants pour identifier solution et prévenir que le technicien ne prend pas d'espèce et avoir un mandat

## Prévention secondaire

Mon action  
d'apaisement dans  
la relation et de  
gestion de crise

- Utiliser le dialogue de cadrage
  - ✓ Bonjour ,
  - ✓ Jean Dupont ENEDIS (ou GRDF),...
  - ✓ J'interviens à la demande de votre fournisseur
  - ✓ Votre fournisseur d'électricité nous indique qu'il n'a pas reçu la somme de ...€
  - ✓ Votre fournisseur me demande donc :
    - Soit de récupérer un chèque du montant correspondant
    - Soit de suspendre l'énergie
  - ✓ Quelle solution désirez-vous adopter ?
  - ✓ Respirer : Utilité de la respiration ventrale.
  - ✓ Nous allons appeler votre fournisseur et le re responsabiliser : « qu'est-ce que je fais »
  - ✓ Cas de précarité :
  - ✓ Vendre les aides sociales : Bien expliquer que le système de solidarité ne se déclenche que si les assistantes sociales sont activées. Ce sont elles qui se mettent en lien avec le service de solidarité du fournisseur. J'appelle la hiérarchie et je pose un SMI (pas orthodoxe)
  - ✓ En fonction du questionnement du client, ne pas se positionner et dire :
    - Je ne connais pas les raisons qui génèrent cette intervention
    - Vous avez certainement eu un message expliquant cette intervention

# MANAGER FORMATION

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ En tant que distributeur, je dois réaliser cette intervention</li> <li>○ Dès que vous aurez régularisé la situation avec votre fournisseur, celui-ci demandera au distributeur que je représente de réaliser l'intervention de rétablissement</li> <li>○ Ne pas hésiter à indiquer que le rétablissement peut être réalisé très rapidement à condition que la situation soit réglée entre le client et son fournisseur</li> <li>● Au revoir Madame, bonne régularisation</li> </ul>	
<p><b><u>Prévention tertiaire</u></b></p>		

**Cas 4 :**  
**« Mise en service impossible »**

Prévention	Idées retenues et à développer	Actions à valider
<p><b><u>Prévention primaire</u></b></p> <p>Comment éviter ?            Mon action ? Action de l'entreprise ?</p>	<p><b>Suggestion 1 :</b> Filtre avec CPC à organiser : « nous vous rappelons qu'il faut que vous soyez en possession de votre certificat de conformité. Si vous ne l'avez pas, il vaut mieux reprendre RV »</p> <p><b>Suggestion 2 :</b> faire remonter aux fournisseurs afin qu'ils intègrent bien cette demande dans leur entretien lors d la prise de RV.</p> <p><b>Suggestion 3 :</b> lien avec l'acheminement : le Rdv n'est possible que si acheminement possède le certificat</p>	

# MANAGER FORMATION

## Prévention secondaire

Mon action  
d'apaisement dans  
la relation et de  
gestion de crise

- Rencontrer le client,
- Appliquer le dialogue ENEDIS pour la pris de contact
  - ✓ Bonjour
  - ✓ Cédric Peloso, je représente ENEDIS-GRDF, j'interviens de la part de votre fournisseur d'énergie
  - ✓ Vous êtes bien madame... c'est bien cela
  - ✓ Nous avons Rv entre X heures et T heure
  - ✓ Présentation de la prestation demandée : Vous nous avez demandé une mise en service, c'est bien cela ?
  - ✓ Formuler la demande : où se trouve le compteur ? merci de me donner le certificat de conformité ?
- Face à l'indignation :
  - ✓ Ah, et ....
  - ✓ C'est vraiment important d'avoir cela c'est toute l'assurance du dispositif
  - ✓ Ce serait trop risqué et grave
  - ✓ C'est interdit
  - ✓ Recherche d'une solution : j'ai une intervention pas très loin, vous demandez à votre électricien de vous le scanner
- Au revoir Madame, je vous rappelle, à très bientôt

### **Ainsi ce qu'il faut c'est :**

- Respirer. Rester calme afin de ne pas envenimer la situation.
- Faire preuve de pédagogie : « c'est un trop grand risque si votre installation n'était pas conforme... ». Nous allons trouver ensemble une solution : j'ai une intervention à faire ... , je peux revenir ou ....
- Expliquer clairement au client ce qu'il doit faire et comment s'y prendre

## Prévention tertiaire

- Le rendez-vous individuel