



**DOSSIER PREPARATION RIVA
PROPOSITION DE MODE DE PREVENTION PRIMAIRE ET SECONDAIRE**

DOCUMENT DE TRAVAIL

Annexe : Proposition de prévention primaire et secondaire

1- Situation technicien d'intervention

Notre objectif dans cette séance est d'identifier la pratique managériale pour :

- ♦ prévenir et réduire le risque d'exposition des agents : l'évitabilité du risque
- ♦ identifier la bonne pratique du techniciens pour vivre au mieux la situation.

Nous indiquons quelques exemples de prévention primaire s et secondaire issus avec de nos rencontres (Paris, Paris IDF est, Paris IDF OUEST). Ils sont donnés à titre d'illustration.

« Cas 1 : réactivité de l'agent »

Scénario

Doigt d'honneur – Réactivité - Réponse à l'agression

Bonnes pratiques

	<u>prévention</u>	actions	Qui
<u>Réactivité</u>	<u>Prévention primaire</u> Comment éviter ? mon action ? l'action de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ▶ : Faire des analyses de pratiques régulières sur « le comportement nourrit le comportement ». Etre professionnel consiste à éviter le mimétisme naturel qui consiste à répondre à l'agressivité : Apprendre la respiration ventrale et la centration sur le besoin du ▶ Permettre aux participants de repenser aux moyens de se ressourcer ▶ vérifier que les intervenants dans la VHS, alertent l'agent sur le comportement nourrit le comportement, le naturel c'est le mimétisme. Il est important de se centrer sur le client. (voir suggestion1) 	
	<u>Prévention Secondaire</u> Mon action d'apaisement dans la relation et de gestion de crise	Les moyens de se ressources	
	<u>Prévention tertiaire</u>	Suggestion : Analyse de pratique avec questionnement sur les avantage et inconvénients sur la pratique : faire rechercher des alternatives	

Cas 2 : résiliation à la demande du fournisseur, or le client à payer ...»

Bonnes pratiques

prévention	actions	auteur
<p>Prévention primaire Comment éviter ? mon action ? l'action de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <u>Filtre n° 1 avec CPC</u> 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 <u>Filtre n°2 avec l'encadrement</u> <u>Filtre 3 par les techniciens : « appel de courtoisie »</u> ▶ Bien prendre connaissance du terme résiliation à la demande du fournisseurs ▶ Bien expliquer aux techniciens que plusieurs DPI non effectués chez un même client va aboutir à une résiliation ferme de la part du fournisseur qui est agacé : ne pas traiter altère la situation pour le client-consommateur ▶ Mettre en place ALS (avec accord de deux jours aux clients et reprogrammation à 5 jours ▶ Inciter à réaliser le contact client sur le pas de porte : ne rentrer dans l'appartement que si nécessaire. Etre très discret en même temps pour éviter toute écoute par le voisinage 	
<p>Prévention Secondaire Mon action d'apaisement dans la relation et de gestion de crise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Même si le client veut régler, le technicien a pour mission de réaliser une résiliation ▪ Expliquer le choix du fournisseur de résilier et la nécessité de y trouver un autre fournisseur ▪ Etre empathique ▪ Inciter à l'action de votre interlocuteur : chercher un autre fournisseur ▪ Expérimentation Var <ul style="list-style-type: none"> ▪ en cas de surprise et de refus du client : ▪ vérification par le technicien auprès de la hot line fournisseur ▪ résumé de la situation au client et inciter le client à chercher un autre fournisseur ▪ En cas de refus du client : : le technicien note l'index du compteur et dit au delà de cet index, c'est pour l'autre fournisseur. ▪ <u>Règle de LARO : Laisser 2 heures au client pour trouver un autre fournisseur</u> ▪ D'autre AGENCE INTERVENTION propose <u>48 heures pour le cas de la seule résiliation à la demande du fournisseur</u>: Si c'est une résiliation à la demande du fournisseur, ENEDIS laisse 48 h ou la semaine afin d'avoir le temps de trouver un autre fournisseur. ▪ D'autre AGENCE INTERVENTION relève l'index du compteur et indique qu'à partir de cet index ce n'est plus ce fournisseur qui aura en charge la consommation... a charge de suivre ce client afin qu'il prenne bien un autre contrat. Le client est établi en ALS, une programmation est réalisé à 48h. 	
<p>Prévention tertiaire</p>		

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 misère 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 présent / ne paie pas ou ne produit pas de justificatif	Coupe
Client absent	Pose limiteur de 1000W 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

Bonnes pratiques

	Actions
Prévention primaire	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Filtre sms ▶ Avoir un dossier sur les aides locales ▶ 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 misère extrême ▶ Avoir un rôle de signalement (projet) ▶ <u>Filtre n° 1 avec CPC</u> 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 <u>Filtre n°2 avec l'encadrement</u> <u>Filtre 3 par les techniciens : « appel de courtoisie »</u>
Prévention Secondaire Mon action d'apaisement dans la relation et de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser le dialogue de cadrage <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soit de récupérer un chèque du montant correspondant ▪ soit de suspendre l'énergie ○ Quelle solution désirez vous adopter ? ○ Respirer : Utilité de la respiration ventrale. ○ En fonction du questionnement du client, ne pas se positionner et dire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Je ne connais pas les raisons qui génèrent cette intervention ▪ Vous avez certainement eu un message expliquant cette intervention ▪ En tant que distributeur, je dois réaliser cette intervention ▪ Dès que vous aurez régularisé la situation avec votre fournisseur, celui ci demandera au distributeur que je représente de réaliser l'intervention de rétablissement ▪ 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 - Au revoir Madame, bonne régularisation
Prévention tertiaire	

Cas 4 : « non respect des règles de conduites : Stationnement gênant »-

Bonnes pratiques et messages à faire passer

	actions	
<p><u>Prévention primaire</u> Comment éviter ? mon action ? l'action de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La première protection : ne pas être en stationnement gênant...JAMAIS : GARDER A l'esprit que VOUS AVEZ LE CHOIX de bien vous garer et ce message est validé par vos directions ▶ Avoir une carte avec n° de portable qui permet de passer de quelqu'un de sans gêne à quelqu'un de respectueux 	
<p><u>Prévention Secondaire</u> Mon action d'apaisement dans la relation et de gestion de crise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2^{nde} protection : avoir une posture professionnelle, chasser son naturel, surtout s'il est réactif ▪ Le comportement nourrit le comportement : éviter le mimétisme du cri <ul style="list-style-type: none"> - Respirer et Rester calme. - Etre poli et aimable, saluer son interlocuteur, reconnaître et s'excuser pour la gêne occasionnée. - Agir immédiatement pour traiter le problème - Regarder franchement et avec bienveillance son interlocuteur. - se centrer sur la résolution et le besoin client - Ne pas hausser le ton parce que l'autre est énervé , au contraire, penser à parler plus doucement pour l'apaiser et ne pas envenimer la situation. - Dire au revoir et souhaiter une bonne fin de journée à son interlocuteur. 	
<p><u>Prévention tertiaire</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se récupérer 	