

Fiche Réflexe RIVA n°01

Prévenir le RIVA en amont

ou « **Comment combattre à la source les facteurs de risque IVA ?** »
(Prévention Primaire)

SOMMAIRE

1. Identifier et évaluer les risques par l'écoute des acteurs de terrain2
2. Connaître les zones / adresses à risque et définir les modalités d'intervention3
3. Tisser des liens avec les acteurs de la Politique de la Ville5
4. Se réinterroger sur la conception du réseau6
5. Organiser le travail de terrain au quotidien6
6. Intégrer le risque dans l'inspection commune préalable avec les entreprises prestataires7
7. Et au téléphone (y compris SMS, email) ?7

AAG : Agence Acheminement Gaz

AI : Agence d'Intervention

APPI : Agence de Programmation et de Planification des Interventions

AGNRC : Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseils

ARDG : Agence Régionale Distribution Gaz

BEX : Bureau d'Exploitation

CLSD : Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance

CSA : Conseils de Sécurité d'Arrondissement

DCPP : Délégués à la Cohésion Police-Population

DCT : Direction Client Territoire

DIEM : Délégation Intervention Exploitation Maintenance

DPI : Déplacement Pour Impayés

DQG : Diagnostic Qualité Gaz

DR : Direction Réseaux

DUERP : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

GLTD : Groupements Locaux du Traitement de la Délinquance

ISG : Intervention de Sécurité Gaz

IVA : Incivilité Violence Agression

MHS-F : Mise Hors Service - Fournisseur

MSG : Maintenance Sécurité Gaz

PCE : Point de Comptage Estimation

PIMM'S : Point Information Médiation Multi-Services

QPV : Quartier Prioritaire de la « politique de la Ville »

RIVA : Risque IVA

USG : Urgence Sécurité Gaz

« Placer le travail et ses conditions de réalisation au centre de la réflexion »

ATTENDUS

Dans une dynamique globale de prévention du RIVA, les premières actions à mener s'attachent à **combattre, à la source, les facteurs de risques** (prévention primaire) pour mettre en œuvre des **mesures de prévention et d'organisation de l'activité**.

Pour se faire, le manager **place le travail et ses conditions de réalisation au centre de la réflexion** pour limiter au maximum l'exposition des salariés aux situations d'IVA (cf. Note M-PSS-22/02), et ce, quelle que soit leur fonction (techniciens, chargés d'affaire, territoriaux, APPI, BEX, USG, DQG, AAG, ARDG, AGNRC, ...).

1. Identifier et évaluer les risques par l'écoute des acteurs de terrain

Qu'elle que soit l'unité, DR ou DCT ou Fonctions Centrales, dans le cas du RIVA (*encore plus que pour d'autres risques*), il est particulièrement important d'**associer**, de **faire participer**, de **libérer** et d'**écouter la parole des salariés**¹, notamment celle :

- Des victimes,
- Des salariés qui craignent d'être agressés,
- Des encadrants qui peuvent se sentir démunis face à ce risque,
- De la hiérarchie directe qui peut rencontrer des difficultés à gérer ces situations,
- Des représentants du personnel, et notamment des membres de la CSSCT,

... en recueillant :

- Leur connaissance des faits, des situations, des lieux (*le cas échéant*),
- Leur perception du risque, leurs manières de le vivre et leurs craintes,
- Leur connaissance du terrain, leurs pratiques et leurs suggestions pour y faire face.

NOTA : Cette pratique managériale d'écoute ouvre la possibilité d'échanges et de **partage entre pairs** sur les pratiques terrains au profit des intervenants les moins expérimentés.

Le management pourra également solliciter le préventeur, le médecin du travail, l'assistant de service social, un consultant externe (*cf. Note M-PSS-22/02 - Annexe 1*), pour préparer et animer ces différentes réunions.

Par ailleurs, en plus des acteurs internes de terrain, les sources de données sont également :

- Les diagnostics éventuels, et **DUERP** établis et actualisés au fil des années,
- Les **remontées terrain** identifiées dans Prev2S,
- La **cartographie du RIVA** éventuellement déjà établie sur la région,
- La **cartographie nationale des QPV**²,
- Les échanges avec les autres acteurs de la « *Politique de la Ville* » (*cf. chapitre 3 page 5*),
- Les opérateurs de réseaux.

Ces éléments permettent ainsi de / d' :

- **Identifier les éventuelles évolutions des principaux facteurs d'exposition au risque d'IVA** ;
- Confirmer ou non l'identification des activités (*dépannage, ISG, DPI, ...*) et des circonstances d'expositions (*lieux, heures, saisons, téléphone, ...*) concernées ;
- **Mettre à jour l'évaluation des risques** auxquels sont exposés les salariés ;
- **Relever les mesures de prévention existantes** (*organisation pour les dépannages en zone sensible, formation, information des riverains sur les chantiers en cours, dispositif d'écoute client, ...*) qui sont déjà intégrés au DUER ;
- **En identifier d'autres qui pourraient être intégrées au Plan d'action Prévention de l'agence**, et mises en œuvre au vu de l'évolution du contexte local.

NOTA : Quelques exemples de facteurs d'exposition au RIVA...

- Les contacts clients très fréquents, physiques, la plupart du temps,
- Les interventions chez le client, une grande part en immeuble,
- Les interventions seul la plupart du temps,
- Les interventions non reportables,
- Les situations d'IVA avérées,
- Les chantiers impactant la circulation.

¹ Salariés de GRDF ou d'une entreprise intervenant pour le compte de GRDF

² Les Quartier Prioritaire de la « politique de la Ville », anciennement ZUS (Zone Urbaine Sensible) sont des territoires qui cumulent le plus de difficultés (éducation, emploi, logement, délinquance, ...). La loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine de 2014 a défini la géographie prioritaire pour concentrer les moyens vers ces territoires : 1 300 en métropole. On les retrouve sur : <https://www.geoportail.gouv.fr/donnees/zones-urbaines-sensibles> ou <https://sig.ville.gouv.fr/atlas/ZUS> (zoomer sur la région, la ville, le quartier, la rue, ...).

« Approche géographique croisée avec le volume des activités dans les QPV » (DR)

L'objectif de la démarche est de mesurer la fréquence d'exposition au RIVA des intervenants au travers de la part d'activité en QPV sur l'activité totale à la maille d'une ZEPIG.

En pratique, l'idée est d' /de :

1. Identifier les activités exposant potentiellement le plus au RIVA en considérant les facteurs d'exposition au RIVA (*exemple : les actes de maintenance, les interventions clientèle réalisés dans un local d'habitation, au contact client, non interruptibles exposent davantage que les autres activités les interventions sur une unité de méthanisation ou en cas de panne du poste d'injection de biométhane*),
2. Positionner les interventions réalisées par activités (*clientèle, maintenance, IS / dépannage, programme de travaux, branchement, RSF à pied, VSR, PDL, ...*) sur la cartographie GRDF (*encodage des adresses*) et croiser avec la cartographie des QPV (*fournie par geoportail.gouv.fr*), pour mesurer la part de ces interventions en QPV,
3. Croiser ces différents éléments (*localisation et volume des activités, activités les plus exposées au RIVA et croisement cartographie QPV*) pour identifier les DIEM, les AI, les ZEPIG avec les parts d'interventions en QPV les plus élevées,
4. Adapter les mesures de prévention aux résultats.

PRATIQUE

2. Connaître les zones / adresses à risque et définir les modalités d'intervention

Chaque manager (*et plus particulièrement encore, en DR, chaque chef d'AI, d'agence MSG et d'Ingénierie en collaboration avec leurs homologues de la DIEM ou la Délégation Travaux*) :

1. **Identifie et tient à jour la liste des zones / adresses à risque**, dites « **sensibles** » (*rues concernées, niveau et type de risque ...*), en lien avec l'APPI et le BEX locaux, en fonction des incidents déjà constatés, de sa connaissance du terrain et des informations collectées auprès des acteurs internes et externes.

« La catégorisation des zones à risques »

Une **pratique intéressante** consiste à **catégoriser les zones à risques**. En effet, selon les configurations locales, elles peuvent être **classées en sous-catégorie** (*zone non sensible, peu sensible, sensible, très sensible*). Elles sont d'ailleurs évolutives avec des périmètres qui s'étendent ou se réduisent, en fonction des événements et de l'actualité locale, ce qui nécessite une **mise à jour régulière** (*1^{er} janvier, date anniversaire d'évènements, ...*) de la liste des différentes zones.

PRATIQUE

2. **Cartographie ces zones / adresses**, en lien avec l'APPI et le BEX locaux, à **partir des outils de** :
 - **Programmation de l'activité** (*paramétrage et commentaire sur le PCE, lorsque nécessaire*),
 - **Cartographie ou de géolocalisation**, lorsque disponible.

« Les outils cartographiques d'identification et de la localisation (dynamique et interactive) des zones / adresses « sensibles » »

Certaines unités se sont appuyées sur « *Maps* » ou « *My Maps* » pour mettre en œuvre ce type d'outils. Les cartes sont consultables à partir d'un smartphone sur le terrain, à tout moment, et **mises à jour en temps réel**, en fonction des IVA et incidents remontés.

Les zones / adresses sensibles sont délimitées sur la carte. Des solutions locales éventuelles pour faciliter l'intervention (*gardien, manière spécifique d'intervenir, ...*) y sont également identifiées.

Ces outils permettent de porter à la connaissance de tous les salariés GRDF intervenant (*familiers ou non de ces zones, agents expérimentés ou nouveaux embauchés*), les zones / adresses sensibles du périmètre d'intervention, leurs évolutions et les solutions proposées.

PRATIQUE

3. Définit d'éventuelles modalités spécifiques d'intervention dans ces zones / adresses, en lien avec l'APPI pour les DR, en fonction de la localisation, de la configuration, du type d'activité exercée voire du savoir être ou de l'expérience de l'intervenant.

NOTA : Savoir être et relation à l'autre des intervenants GRDF (cf. Note M-PSS-22/02 - Chapitre 2)
Aujourd'hui, la compétence du technicien gaz, par exemple, est technique. Demain, elle pourrait prendre en compte sa capacité à gérer le RIVA et à intervenir sur une zone / adresse « sensible » (en conditionnant son intervention à une formation RIVA, par exemple).

« La programmation dédiée en zone sensible pour limiter l'exposition au RIVA » (DR)

PRATIQUE

- Concentrer les interventions en zones sensibles sur des **créneaux resserrés** (cumuler, par exemple, différentes interventions - pas uniquement clientèles - sur 2 jours pour éviter de se déplacer plusieurs fois),
- Programmer / intervenir :
 - Seul, le matin (ou jusqu'à une certaine heure), puis intervention à 2 le reste de la journée,
 - Ou à 2 toute la journée,
 - Ou à 2 à partir d'une certaine heure ou sous certaines conditions (déplacements seulement pour les ISG, par exemple),
 - Ou systématiquement seul pour éviter une IVA liée au fait de se déplacer à 2 dans une zone « sensible ».

« Appel sortant du technicien vers le client » (DR)

PRATIQUE

- Mettre en œuvre l'**appel sortant du technicien** le jour même vers :
 - Le CE pour l'informer de son intervention sur un site sensible,
 - Le client pour qu'il descende chercher le technicien en bas de l'immeuble ou à l'extérieur,
 - Un gardien d'immeuble pour être accompagné lors de l'intervention,
- Dans le cadre d'une intervention de type coupure ou MHS-F ou d'une vérification du certificat de conformité, mettre en œuvre l'**appel sortant ou le SMS d'un manager** à J-2 vers le client pour lui demander de régulariser sa situation avant intervention du technicien, ...
- L'appel sortant peut se faire par l'**application « Orange Téléphone Pro »**. Elle permet :
 - Au technicien, d'appeler le client, sans que son numéro apparaisse (appel masqué) : seul un logo GRDF ou un numéro en 09 apparaît sur le téléphone du client,
 - Au client, dans un temps défini par l'entité (15 minutes, par exemple), de rappeler directement le technicien, et au-delà de ce temps, de basculer automatiquement sur l'APPI.

4. S'accorde avec son équipe, en amont de toute intervention, sur les **modalités d'anticipation, de gestion et de traitement des IVA** :
- Préparation du travail, brief managérial, tutorat des nouveaux arrivants, ...
 - Conditions de mise en œuvre du point d'arrêt, de l'interruption de l'activité, de l'envoi d'un renfort, d'éventuelles mesures conservatoires, des accompagnements psychologique et juridique du salarié et du collectif,
 - Manière d'assurer la traçabilité de l'IVA, Evolution éventuelle de la cartographie,
 - Information du reste de l'équipe,
 - Débrief managérial, ...
5. Réalise un **REX régulier** concernant la **définition des zones** et sur les **modalités d'intervention sur ces zones / adresses**, pour :
- Garantir que ce qui a été défini reste efficace,
 - Évaluer l'impact opérationnel du fonctionnement prévu,
 - Vérifier que des améliorations en matière de performance ne sont pas envisageables.

3. Tisser des liens avec les acteurs de la Politique de la Ville

En collaboration avec les **territoriaux de la DCT de la région**, chaque manager (notamment, AI, MSG, ingénierie) **tisse des liens avec tous les acteurs de la Politique de la Ville**, notamment pour se faire connaître et sensibiliser ces acteurs à la problématique RIVA rencontrée par les salariés de GRDF, être informé de l'actualité des zones / adresses sensibles, et être appuyé, le cas échéant.

Ces acteurs sont :

- La préfecture, la police et/ou la gendarmerie,
- Les Délégués à la Cohésion Police-Population³ (DCPP),
- Les services d'incendie et de secours (SDIS) et d'urgence,
- Les mairies et leur cellule de veille de prévention de la délinquance, dans certaines d'entre elles,
- Les bailleurs sociaux et notamment leur référent sûreté et, les concierges,
- Les maisons des jeunes et les associations de quartier,
- Les associations locales d'insertion,
- Les GLTD pilotés par les procureurs de la République,
- Les CLSD (des conventions partenariales peuvent être signées dans le cadre de la prévention de la délinquance) ou les CSA, comme à Marseille, pilotés par les maires.

« Sensibiliser et tisser des liens avec les acteurs de la Politique de la Ville »

PRATIQUE

- **Sensibiliser les élus et les bailleurs sociaux** à la problématique RIVA des salariés de GRDF,
- **Tisser des relations et s'appuyer sur des partenariats locaux avec les autorités locales** (Police, Gendarmerie, Mairie, Préfecture) et les conseils ou commissions locales en **lien avec la prévention de la délinquance** (CLSPD, CSA, GLTD, DCPP, ...), ce qui peut permettre de / d' :
 - Anticiper certaines IVA en lien avec des tensions locales ponctuelles avec les autorités (descente de police dans un quartier = pas d'intervention),
 - Bénéficier de sensibilisations sur la gestion des IVA, la connaissance des quartiers, ...
 - Avoir accès à des numéros confidentiels de la police et de la justice, en cas d'IVA (astreinte police/gendarmerie, commandant de police/gendarmerie, procureur et son substitut),
 - Bénéficier, sur proposition du procureur de la République, d'un accompagnement facilité en cas d'IVA (tels qu'une procédure d'exception de traitement des IVA),
- **Communiquer sur l'entreprise**, son image, son activité, ses actions en matière de sécurité des installations de sécurité intérieure et de précarité énergétique (Isigaz et Civigaz), ses interventions, ses métiers (le quotidien d'un technicien, par exemple), les usages du gaz, le biométhane, les économies d'énergies, ...
 - Où ? : sur la place du marché, dans les écoles, collèges, lycées, dans des forums locaux, auprès d'association d'insertion, ...
 - Pour quoi ? : faire connaître GRDF, ses missions de service public, de sécurité des usagers, et démystifier l' « uniforme » GRDF et renforcer son image positive auprès des jeunes et globalement de la population,
- **Se rapprocher des associations nationales** (PIMM'S - <https://www.pimms.org/>) **ou locales** : maisons des jeunes, associations de quartier, associations locales d'insertion, ... pour se créer un **réseau de « personnes relais »** dans chaque territoire « fermé »,
- **Partager avec d'autres entreprises locales ou nationales** amenées à intervenir régulièrement sur ces zones (bailleurs sociaux, société de transport urbain, société de livraison de colis, d'entretien des installations de chauffage, de ventilation, de climatisation, d'installations électrique, d'ascenseurs, de sécurité, ..., les autres distributeurs de gaz, d'électricité, d'eau), ...

³ Réservistes civils de la police nationale chargés de renforcer les relations et le climat de confiance entre la population, les acteurs de terrain et les services de police dans les quartiers identifiés comme prioritaires en termes de sécurité au travers de la construction de réseaux de partenaires, de la participation aux réunions de quartier ou institutionnelles, d'actions de prévention et de sensibilisation au bénéfice des jeunes.

4. Se réinterroger sur la conception du réseau

Dans le but de réduire les interventions dans les zones / adresses à risques voire d'intervenir à distance, chaque AI peut informer la Délégation Patrimoine Industriel des zones / adresses sensibles de son territoire, afin d'intégrer la prévention du RIVA dans :

- La conception du réseau,
- La sécurisation des ouvrages existants,
- La priorisation du renouvellement d'ouvrages (analyse croisée exploitant / BERG du patrimoine).

« Intégrer l'exposition au RIVA dans la réflexion sur la conception du réseau » (DR)

PRATIQUE

- Sécuriser les coffrets avec sur-coffret métallique,
- Modifier les robinets coup de poing par des robinets ¼ tour sécurité,
- Passer en coffret enterré plutôt qu'aérien,
- Limiter le cuivre (vol/dégradation),
- Sortir les postes de drainage/soutirage des zones à risques,
- Rendre accessibles les robinets,
- Revoir la structure réseau pour limiter les zones (plus de maintenance mais moins de risque en cas de problème de réseau),
- Intégrer le RIVA dans la priorisation de pose des DPBE (prioriser par rapport au risque feu de poubelles - carte SDIS des feux de poubelle),
- En zone très sensible : limiter le nombre de jours d'ouverture des tournées et augmenter le temps de présence par opportunisme (réaliser les interventions en attente), ...

5. Organiser le travail de terrain au quotidien

Chaque manager (et plus particulièrement encore, en DR, chaque chef d'AI, d'agence MSG) :

1. **Organise les activités de manière à réduire le risque**, en lien avec son APPI pour l'AI (cf. chapitre 2 Connaître les zones / adresses à risque page 3),

NOTA : Quelles sont les situations de vigilance particulière ?

- Les salariés sont isolés ou travaillent en horaires atypiques notamment en astreinte (tôt le matin, tard le soir, travail de nuit),
- Le travail réalisé par l'entreprise ou le prestataire n'est pas conforme aux attentes du client,
- Les temps d'attente ont été importants,
- Les démarches administratives n'ont pas permis de prendre en compte les demandes spécifiques du client,
- Un montant important est à recouvrir (impayés conséquents ou fraudes),
- Les salariés ont du retard...

2. **Planifie et met en œuvre l'accompagnement voire le tutorat des nouveaux arrivants** (nouveaux embauchés et nouveaux sur le périmètre),

3. **Favorise la préparation du travail par l'intervenant exposé, quelle que soit sa fonction** (technicien, chargé d'affaire, ...) :

Elle permet à l'intervenant de rassembler et d'examiner toutes les informations disponibles (client, situation, contexte, ...) d'identifier, en amont, les risques éventuels (nature et lieu de l'intervention, situation et historique du client), de contacter préalablement les clients (appels sortants), afin de préparer les meilleures conditions pour les interventions et pour organiser sa journée de travail (appels sortants du technicien vers le client – cf. pratique ci-dessus).

4. Intègre le sujet au **brief** en :

- **Identifiant les risques éventuels** (lieu et particularités éventuelles de l'intervention, et notamment, en cas d'antécédents clients au relationnel difficile),
- **Rappelant les règles de posture / comportement** en cas d'exposition potentielle, aussi souvent que nécessaire,

5. Intègre le sujet au **debrief** en questionnant le salarié sur les situations vécues (déroulé de l'intervention, enseignements, ...),

6. Recueille les faits structurés en cas d'évènements, et les trace dans Prev2S (cf. Note M-PSS-22/02)

7. Favorise **échanges et partage sur les pratiques terrain**, au profit des salariés les moins expérimentés.

6. Intégrer le risque dans l'inspection commune préalable avec les entreprises prestataires

Lors de travaux qui peuvent être source de RIVA (*ingénierie ou DIEM*), la personne en charge de la préparation des travaux **informe l'entreprise prestataire** des risques. En fonction de l'analyse des risques de l'environnement du chantier, si le RIVA est identifié, il le formalise dans le compte-rendu de l'**inspection commune préalable** établis avec l'entreprise.

Il programme les travaux sur des créneaux horaires favorables en concertation avec le préparateur de l'AI et le coordonnateur de l'APPI. Pour certains chantiers, il peut mettre en place une **écoute renforcée de toutes les parties prenantes** par le biais des équipes territoriales de la DCT.

Des actions de prévention peuvent alors être conduites en partenariat avec les entreprises concernées (*analyse du risque, préparation du travail, anticipation des situations et des localisations potentiellement à RIVA, analyse des événements, prise en charge des victimes ...*).

7. Et au téléphone (y compris SMS, email) ?

Afin d'améliorer les interactions (*qui peuvent se succéder*) avec les clients de GRDF et pour être au plus près de leurs attentes, la Direction des Relations Clients a engagé plusieurs actions qui concourent à la **prévention du RIVA sur les plateaux téléphoniques** en DR (*APPI, USG, ...*) et en DCT (*AGNRC, ARDG, AAG, DQG, ...*).

Le « **parcours client** »⁴ est l'élément incontournable des interactions entre GRDF et ses clients. Il est donc particulièrement soigné, notamment puisqu'il peut être la cause d'irritants, d'insatisfactions, de réclamations clients, voire d'IVA au téléphone, mais également, d'IVA sur le terrain.

Ainsi, ces différents parcours client sont améliorés de façon continue grâce à :

- Un « **dispositif d'écoute client** » qui permet d'identifier leurs attentes et irritants ;
- Des « **fiches alerte** », issues des enquêtes de satisfaction client, qui demandent d'aller au plus près des clients qui se sont déclarés insatisfaits, en recueillant ces mêmes attentes et irritants, et en leur proposant, le cas échéant, une réponse sur mesure ;
- Un dispositif de **traitement de réclamation** par l'**octroi de « gestes clients »** pour répondre à une insatisfaction ou une réclamation d'un client. Ces gestes correspondent à des motifs fréquents de réclamation aux dommages faibles, pour lesquels des critères d'éligibilité et des barèmes standards ont été définis. Ils sont directement accordés par les conseillers clientèles et ne nécessitent pas de validation managériale. Ce dispositif diminue les délais de traitement des réclamations et améliorent la satisfaction des clients.

⁴ Le « parcours client » décrit ce que le client va vivre pour obtenir une réponse de GRDF ou répondre à une sollicitation de GRDF. Cette vision client englobe l'ensemble des interactions entre le client ou le prospect et GRDF.

En complément, des « **référentiels comportementaux clients** » sont proposés à tous les salariés en interaction avec les clients. Ils ont pour vocation de décrire la qualité de service à délivrer à travers des comportements clés à adopter face aux clients.

L'objectif est d'être efficient dans le traitement des demandes clients en développant des attitudes et des attentions vers eux sources de satisfaction : avoir une écoute active, une approche pédagogique, être proactif dans les échanges avec le client, ...

D'autre part, la **démarche « Promesse Client »** a été engagée, par les processus, les métiers et les équipes de la Délégation Expérience Client, pour résoudre les irritants clients, et dans certains cas, limiter l'occurrence d'irritants majeurs.

Par exemple :

- L'absence de visibilité sur l'avancement de travaux de raccordement,
- Le défaut d'information lors de coupures à la suite d'un incident sur le réseau,
- L'absence d'appel de prévenance lors d'un rendez-vous client ou la réalisation d'un appel de prévenance depuis un numéro masqué,
- L'absence d'un interlocuteur dédié et le transfert d'appel d'un service à l'autre sans qu'il soit accompagné, obligeant le client à rappeler l'objet de sa demande à son nouvel interlocuteur, ...

La démarche a pour ambition de limiter au maximum ces faits générateurs d'insatisfaction, voire d'IVA dans les cas extrêmes. De nombreux travaux ont, ainsi, été initiés, notamment en sécurisant les rendez-vous clients, en digitalisant les « *parcours raccordement* », en assurant l'information des clients lors de coupures d'alimentation gaz, ...

Cette ambition est à partager auprès de tous les salariés de GRDF en contact avec les clients, et à terme, avec tous les clients de GRDF.

Pour satisfaire ses clients, GRDF a également mis en œuvre des **accueils clients dédiés**, limitant ainsi le nombre d'interlocuteurs qui se succèdent dans le parcours client. Ainsi, les clients Entreprises, les clients Producteurs de biométhane, et ceux ayant formulé une demande de raccordement ne passent plus par un accueil généraliste.

Par ailleurs, le pilotage des accueils clients de GRDF se fait à travers une **vigie dédiée**, qui permet de veiller à la qualité de service à délivrer :

- Au téléphone, grâce au suivi de certains indicateurs clefs (*accessibilité, le temps d'attente, durée moyenne des conversations, taux de rotation des appels...*),
- Pour toutes les demandes clients formulés par écrit (*confirmations de réception des demandes clients, engagements sur les délais de réponse, traitements sur mesure*).

Enfin, la **démarche de lutte contre la précarité énergétique** engagée avec le Service Social permet une approche différente de la prévention du RIVA (*mais également de la prévention des RPS*) pour les techniciens gaz et les conseillers AAG. En les informant et en les montant en compétences sur les sujets liés à la précarité énergétique (*accompagnement, aides, services sociaux, associations, ...*), cette démarche leur permet d'orienter les clients en difficulté et leur proposer des opportunités pour sortir de cette précarité.

« **Limiter l'exposition au RIVA dans les centres de relation client** » (plateaux téléphoniques)

PRATIQUE

- Harmoniser les discours et postures clients avec les autres entités en interaction avec les clients (*partager des cas clients de discours contradictoires*),
- Organiser des ¼ h client pour partager des situations clients difficiles,
- Animer une communauté sur la gestion de situations atypiques,
- Rassurer et informer les clients sur la non-externalisation à l'étranger, notamment, de la relation client à travers nos supports de communication.