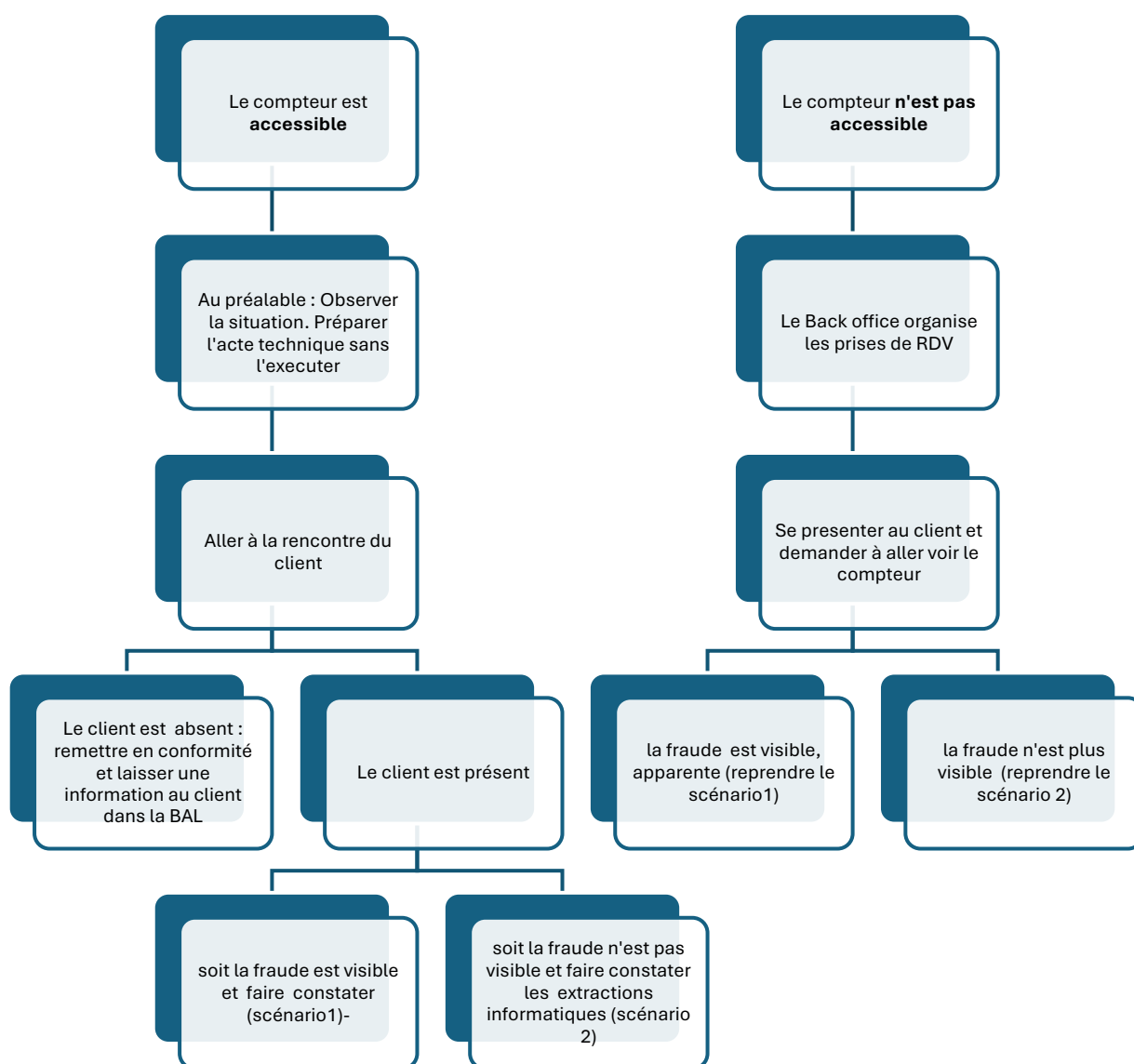


Guide d'entretien PNT

Spécial « Campagne » avec plainte collective par ENEDIS une fois par an au Tribunal

1-Guide d'entretien technicien

Nous présentons les embranchements possibles de la situation qui permettent d'aboutir à deux scénarios que nous présentons à la suite de ce dispositif



Scénario 1 :

Le compteur est accessible ou inaccessible

La fraude est observable sur le compteur

- **Présentation :**
« Bonjour MR/Mme,
ENEDIS service pertes et fraudes (se mettre d'accord au niveau de la région si vous indiquer le nom du service (Enedis service pertes et fraudes ou Enedis),
Êtes-vous Mr X, (dans une entreprise demander le responsable)
- **Éléments de dialogue :**
 - Il y a une anomalie sur votre compteur (ou nous avons constaté un incident/dysfonctionnement sur votre compteur) ». *Bien évoquer un terme NEUTRE*
 - Nous allons/ je dois donc réaliser une intervention à faire sur votre compteur
 - Si le compteur est inaccessible attendre d'être invité à entrer dans le logement :
 - « Puis-je accéder au compteur ? »
 - En cas de refus :
« Vous pouvez absolument demander la présence de votre mari, dans ce cas, je vais procéder à la coupure immédiatement... qui sera effective jusqu'à ce que j'ai accès au compteur »
 - Si le compteur est accessible :
 - « Pouvez-vous venir, je vais vous expliquer ce qui se passe)
Vous voyez sur votre compteur,
Décrire l'anomalie (shunt, dérivation...).
*Un de vos collègue évoque à ce stade une bêtise : « Voilà bêtise qui a été posée »,
nous préférons «Voilà la dérivation qui a été posée qui empêche le comptage. Elle est à proscrire »,*
 - Nous allons/ je vais remettre votre compteur en conformité
 - Nous allons/ je vais devoir suspendre l'électricité quelques instants, pendant la durée de la remise en conformité
 - Ça y est tout est en conformité et il n'y a plus de risque d'incendie.
 - Nous sommes/ **Je suis** agent assermenté,
« Avez-vous des informations à me transmettre qui permette de comprendre la situation ?
 - Je vais rédiger le relevé contradictoire en indiquant ce que vous m'avez partagé »
Voilà, je vous laisse signer le relevé contradictoire.
Je vais l'envoyer et une plainte de masse sera déposée par ENEDIS auprès du tribunal. Vous pourrez éventuellement être convoqué.
(Spécifique pour les campagnes).
 - Vous recevrez un redressement de facture de la part de votre fournisseur pour vos consommations
 - (N'hésitez pas à réexpliquer si nécessaire)
 - Conclusion : reformulation, prise de congé



Scénario 2 :

Le compteur est inaccessible.

Un RDV a été pris

La fraude n'est pas observable sur le compteur

- **Présentation :**

« Bonjour Mr/Mme,

ENEDIS service pertes et fraudes (se mettre d'accord au niveau de la région si vous indiquer le nom du service (Enedis service pertes et fraudes ou Enedis),

Êtes-vous Mr X, (dans une entreprise demander le responsable)

- **Éléments de dialogue :**

- « Il y a une anomalie sur votre compteur (ou nous avons constaté un incident/dysfonctionnement sur votre compteur) ».
- Nous avons une constatation à faire sur votre compteur
 - Puis-je accéder au compteur ?
 - En cas de refus,
 - « Vous pouvez absolument demander la présence de votre mari, dans ce cas, je vais procéder à la coupure immédiatement... qui sera effective jusqu'à ce que j'ai accès au compteur »
- J'observe que votre compteur est en conformité.
- En revanche, sur l'outil informatique, nous observons que à la date XXX, il y a eu une intervention sur le compteur avec une diminution immédiate du relevé des consommations et qu'à la date du YYYY, il y a eu une nouvelle intervention qui a rétabli la mesure réelle des consommations.
- Un de vos collègues évoque à ce stade une double bêtise : « Quelqu'un a fait une bêtise à deux reprises :
 - La bêtise a été posée le XXX »
 - La bêtise a été déposée le YYYY. »

Nous préférons « Voilà la dérivation qui a été posée et qui a été déposée car elle empêche le comptage. Elle est à proscrire »,

- Nous sommes/ **Je suis** agent assermenté,
- « Avez-vous des informations à me transmettre qui permette de comprendre la situation ?
- Je vais rédiger le relevé contradictoire en indiquant ce que vous m'avez partagé »
Voilà, je vous laisse signer le relevé contradictoire.
Je vais l'envoyer et une plainte de masse sera déposée par ENEDIS auprès du tribunal. Vous pourrez éventuellement être convoqué.
(Spécifique pour les campagnes).
- Vous recevrez un redressement de facture de la part de votre fournisseur pour vos consommations
- (N'hésitez pas à réexpliquer si nécessaire)
- Conclusion : reformulation, prise de congé

En cas d'absence

Le technicien procède à la coupure et le relevé est déposé dans la boîte aux lettres.



En cas de refus client ou d'agression

Mettre en place le protocole RIVA

Il s'agit de se protéger et d'adopter une stratégie de repli ou décrochage

« Mr, je ne veux pas avoir d'ennui avec vous. Je suis là pour rétablir la situation. Je note que vous le refusez. Je m'en vais »

Sachez, que d'autres personnes vont venir avec des frais supplémentaires ».

2-Guide d'entretien Back office

➤ APPEL ENTRANT

Après l'envoi du courrier 1 (compteurs inaccessibles) : Accueil sur sollicitations, Réponses aux questions, Modification de planification, Contestation

- **Présentation** : « ENEDIS, Service X, Mme X à votre écoute
- **Éléments de dialogue** :
 - Nous avons constaté un incident/dysfonctionnement sur votre compteur (en date du ????)
 - Le technicien doit intervenir sur un dysfonctionnement de votre compteur, pour mettre votre compteur en conformité
 - Quelles sont vos disponibilités ?
 - Votre présence est obligatoire.
 - En votre absence, le technicien ne pourra pas intervenir, il sera dans l'obligation de suspendre l'alimentation.
- **Conclusion** : reformulation, suites données, prise de congé
- **Relais et information du Technicien si nécessaire**

➤ APPEL SORTANT

**Après l'envoi du courrier 1 (compteurs inaccessibles)
Suivi distribution courrier (NPAI- non retrait de RAR)**

- **Présentation** : « ENEDIS, Service X, Mme X, je suis bien chez Monsieur, Madame, ... »
- **Éléments de dialogue** :
 - Avez-vous quelques instants à m'accorder ?
 - Nous vous avons envoyé un courrier en RAR, il nous est revenu en NPAI ou Il n'a pas été réclamé
 - Avez-vous bien reçu le courrier ?
 - Nous voulons vérifier avec vous que vous occupez toujours le logement du XXXX
 - Puis Idem Appel entrant
- **Conclusion** : reformulation, suites données, prise de congé
- **Relais et information du Technicien si nécessaire**
- **En cas d'absence** : Laisser un message sur répondeur



Questions et objections

« Nous n'avons pas RDV. Mon mari n'est pas là. Je préfère attendre le retour de XXX ».	« Vous pouvez absolument demander la présence de votre mari, dans ce cas, je vais procéder à la coupure immédiatement... qui sera effective jusqu'à ce que j'ai accès au compteur »
« Je n'étais pas informé que cela était du vol. J'ai compris que c'était une astuce officielle pour économiser »	C'est un vol d'énergie et c'est un délit
« Je refuse de signer le relevé contradictoire »	- Comme vous le souhaitez. Comme je vous l'ai indiqué - Tout ce qui vous indiqué est noté dans le relevé contradictoire et pourra être pris en compte Nous sommes sommes / Je suis agent assermenté - Je rédige le relevé contradictoire en intégrant vos propos et une plainte de masse sera déposée par ENEDIS auprès du tribunal. Vous pourrez éventuellement être convoqué. (Spécifique pour les campagnes). - Vous recevrez un redressement de facture de la part de votre fournisseur pour vos consommations
Si plusieurs personnes viennent	Je demande qui est la personne titulaire du compteur d'électricité
« Quelle conséquence cela a-t-il ? »	- Les peines peuvent aller jusqu'à : 4 ans de prison - Et 46 000 euros d'amende

A retenir :

- Répondez en 2 temps =**
 - D'abord Accueillir l'information du client (absolument pas, jamais, je n'ai pas dis cela ...)
 - Puis, recentrer votre discours sur le constat et l'explication de votre intervention
- Utiliser le terme anomalie sur le comptage de l'index** lors de l'entretien avec le client. Éviter de parler de fraude ou d'infraction.
- Recourir à la technique du recadrage pour sa mission** (ex : je suis là pour constater une anomalie et non pour dire au client qu'il a fraudé).
- Rester neutre et pédagogue :**
 - Lors d'un éventuel énervement du client, l'agent technique reste calme et à l'écoute. Il recentre sur l'anomalie observée et ce qui va être fait
 - L'agent ne rentre pas dans le jeu négatif du client. Il recentre sur l'anomalie observée et ce qui va être fait.