



RELATION CLIENT ET PRÉVENTION DU RIVA

Jour 1

Enedis PNT
Stage agent Back-Office et Terrain

Pourquoi sommes-nous là ?

Dans le cadre du Programme Pertes et Fraude

- Construire la collaboration inter métier
- Utiliser les leviers de la prévention RIVA:
Construire les éléments de langages métiers

Le parcours en 2 journées

Jour 1 : assuré par ENEDIS	Jour 2 : assuré par Manager Formation
<ul style="list-style-type: none">▪ Public:<ul style="list-style-type: none">○ Inter-métier: Back-Office et Technicien d'intervention, professionnels○ confirmés et nouveaux arrivants dans les PNT▪ Thème:<ul style="list-style-type: none">○ Construire la collaboration inter métier○ et les éléments de langages (leviers de prévention du RIVA)	<ul style="list-style-type: none">▪ Public:<ul style="list-style-type: none">○ Journée spécifique par métier (Back-office, Technicien d'intervention)▪ Thème:<ul style="list-style-type: none">○ Renforcer ses compétences relationnelles (respect, cordialité)○ et traiter les situations réelles (En relation client et Prévention du RIVA)

Objectifs et programme et de la journée

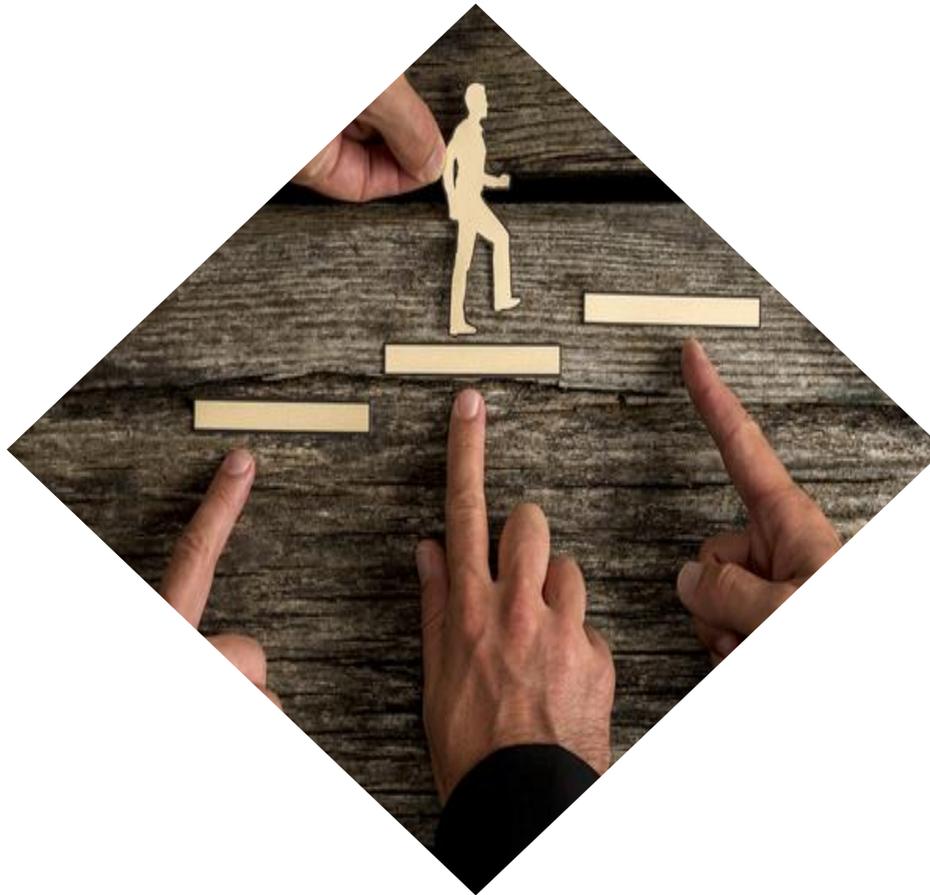
Objectifs

- Connaître le dispositif PNT dans le cadre des campagnes
- Faciliter la compréhension et la connaissance mutuelle entre conseillers Back-office et techniciens de terrain.
- Trouver et établir une logique de complémentarité entre les deux métiers.
- Construire un process des relations entre conseillers clientèle et techniciens de terrain
- Adopter une posture de neutralité et d'objectivité dans la communication.
- Construire des éléments de langage communs pour mieux communiquer avec les clients sur les cas de PNT

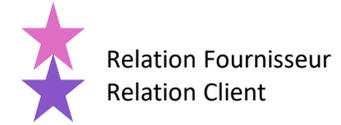
Programme

1. Le dispositif PNT : **process campagne et accessible**
2. Partage inter-métier
3. Elaboration d'un schéma de collaboration
4. Les leviers de la prévention RIVA: Les attitudes protectrices, rester neutre et objectif
5. Les leviers de la prévention RIVA: Elaboration des éléments de langage

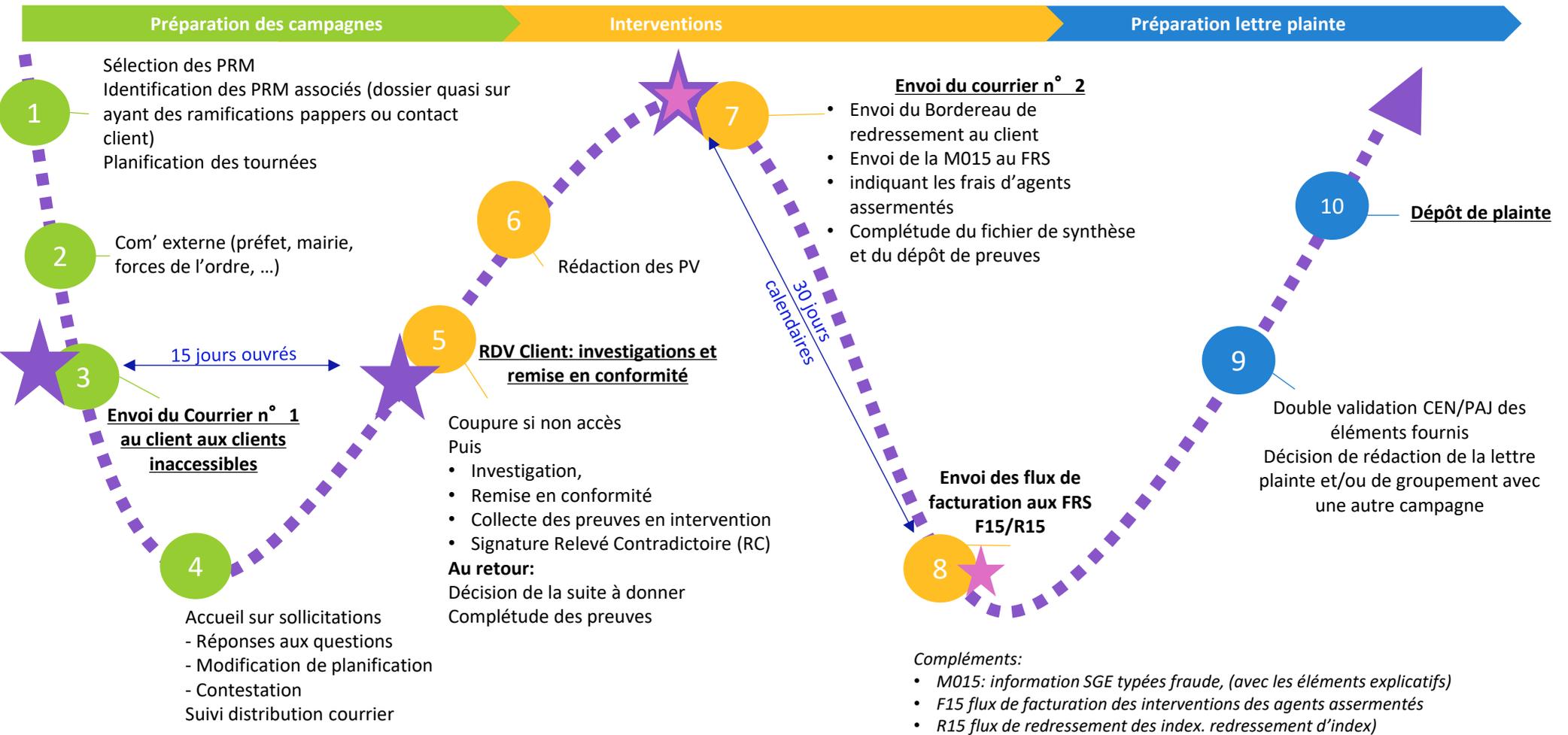
Le dispositif PNT dans le cadre des campagnes et accessible



Processus unifié campagne



Constitution du PV groupés au fil de l'eau durant phase intervention



Partage inter-métier



Compréhension des rôles et missions de chacun

Travaux en sous-groupe (mixte technicien et back office)

1. Quels sont les rôles et missions du chargé de relation client pertes et fraude et du technicien pertes et fraude ?
2. Quels sont les défis/ difficultés spécifiques de chaque métier face aux PNT
3. Ce que :
 - Les conseillers attendent des techniciens
 - Les techniciens attendent des conseillers

Bien identifier mes cercles d'implication et d'influence : responsabilisation commune

HORS INFLUENCE

L'évolution de la société française
La politique
L'évolution du client



Ma hiérarchie
Les autres agents

□ **La mission** : être responsable de l'intervention.

□ **Etre impliqué :**

- c'est se mobiliser pour obtenir la coopération et dépasser les obstacles rencontrés
- C'est favoriser la remontée des informations et des difficultés rencontrées pour permettre à ma hiérarchie d'identifier les moyens de résoudre les problèmes.

Trouver et établir une logique de complémentarité entre les deux métiers.

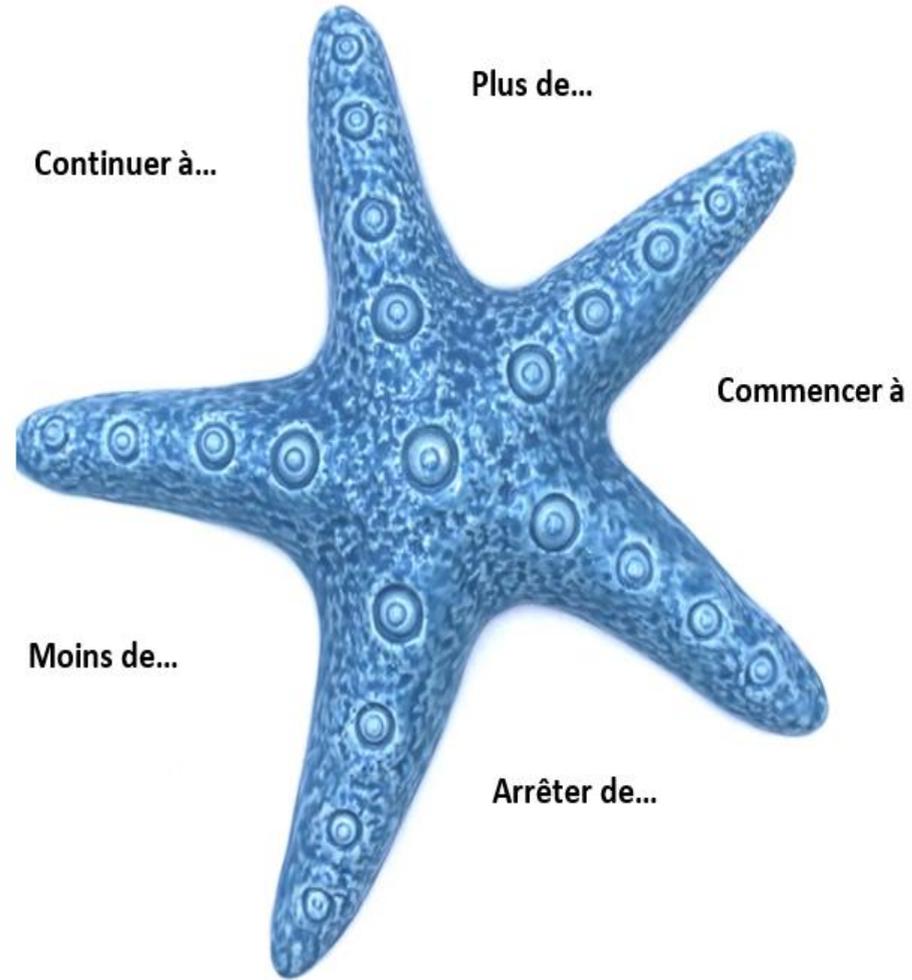
Travaux collectifs

1. Quelles sont les interconnexions possibles entre les métiers
2. Les principes d'une collaboration optimale
3. Les axes d'amélioration à l'aide de l'étoile de mer

L'étoile de mer

Décider des améliorations à mettre en œuvre

- ✓ Chacun positionne ses post-it
- ✓ Regroupement possible
- ✓ Possibilité de voter pour les idées les plus prometteuses ou à plus forte valeur ajoutée



Elaboration d'un schéma de collaboration



Travaux collectifs

1. Etablir un schéma de collaboration efficace
2. Concrétiser les échanges sur un document : outil collaboratif ou poster

Le Technicien utilise la tablette ou pétra (outil connect de perte fraude- confirmer si possibilité d'utiliser en bibliothèque commune)

Les personnels bureau utilisent le canal fraude teams

Les leviers de préventions RIVA: Les attitudes protectrices, rester neutre et objectif



Questions collectives, à la cantonade

Quelles sont les attitudes et les actions protectrices?

Quelques éléments : les attitudes protectrices

- Les **30 secondes** pour faire bon effet.
- Rester sur une **relation client cordiale, respectueuse : être ouvert**
- Ne pas rentrer dans la maison / propriété si le propriétaire n'est pas là ou ne l'autorise pas
- **Rester calme, impassible**, ne pas exprimer son opinion
- **Rester sur l'acte technique, sur le factuel et du conditionnel à vérifier** (« il y a une soudure sur le compteur » ou « les renseignements prouveraient qu'il y a eu une manipulation du compteur »), ne pas rentrer dans la discussion / argumentation, ne pas chercher à enquêter (on peut poser des questions dans la discussion sans insister)
- **Alerter les clients sur le risque incendie** et le fait que dans ce cas-là la maison n'est pas assurée ; et le rassurer que désormais, suite à la remise en conformité, il est en sécurité
- Le technicien reste sur l'acte technique et **renvoie vers l'accueil téléphonique et le back office tout ce qui concerne la facturation** etc

A retenir :

PARTIR DU RELEVÉ ET DU COURRIER ENVOYÉ

Attitude d'OUVERTURE/ de NEUTRALITÉ/ CALME

AFFIRMATION/ PEDAGOGIE

Questions collectives

**Rester neutre et objectif :
De quoi parle-t-on?**

La neutralité dans la relation client 1/2

Désigne l'attitude impartiale et objective adoptée par le professionnel,

- **Quel que soit le comportement, les opinions ou les émotions exprimées par le client.**
- **Consiste à écouter sans jugement,**
- **A répondre de manière factuelle et posée,**
- **A garder une posture stable, même en situation de tension ou de désaccord.**

La neutralité dans la relation client 2/2

Concrètement,

- Ne pas laisser ses émotions personnelles interférer avec l'échange.
- Traiter chaque client de manière équitable, sans favoritisme ni préjugé.
- Être professionnel même face à un client mécontent, agressif ou injuste
- Rester centré sur les faits et les solutions, plutôt que sur les réactions émotionnelles.

Ma réaction face aux messages négatifs

	Réaction « inadaptée »	Réaction « adaptée »
Communication en vers moi	<p><i>Dénigrement de soi-même</i> <i>Je prends le message contre moi. Les jugements contre moi.</i> Je me dis : « Je suis un nul, un pauvre connard »</p>	<p><i>Auto-empathie</i> Je me dis « Je suis cool de prendre le temps de comprendre. On va trouver un relais »</p>
Communication à l'égard de l'autre	<p><i>Dénigrement de l'autre</i> <i>Je juge et condamne l'autre</i> Je pense : « il est con, débile ... »</p>	<p><i>Empathie pour l'autre</i> Je dis « C'est difficile votre situation, en même temps, en bénéficiant de conseils énergiecela permettra de réduire vos dépenses»</p>

Utiliser un mode d'action équilibré

1- OBSERVER- CONSTATER

- Les faits
- Les questions à se poser ou à poser (vérifier) : QQCOQP
- Avoir une vision claire de la situation et savoir la relater

Je constate

2- COMPRENDRE

- Evaluer les conséquences pour les clients (fournisseur, utilisateur, élus)
- Déterminer les enjeux pour mon entreprise, mon service, mes collègues

J'en déduis

3- AGIR

- Dans le cadre de ma mission, j'ai l'initiative
- Hors du cadre, je signale : la responsabilité commune

Je propose

Travail en sous groupe

- Par sous groupe métier,
- Lister les bonnes pratiques de vos entretiens pour chaque grande étape

Focus communication

- Répondre à la demande dès que possible.
- Montrer que l'on écoute.
- Partir des connaissances de l'interlocuteur.
- Donner les informations une à une.
- Eviter les détails inutiles.
- Orienter vers la personne qui sait.
- S'assurer que son interlocuteur a bien compris

Vidéo1 extrait 1

Quelles sont
les pratiques proposées
par le technicien qui
fonctionnent

Éléments de langage
utile

Vidéo1 extrait 2

Quelles sont
les pratiques proposées
par le technicien qui
fonctionnent

Éléments de langage
utile

Vidéo 1 extrait 3

Quelles sont les pratiques proposées par le technicien qui fonctionnent	
Éléments de langage utile	

Vidéo 2 : extrait 4

Quelles sont
les pratiques proposées
par le technicien qui
fonctionnent

Éléments de langage
utile

Les mots de la relation Client

A privilégier	A proscrire
Spécifique Fraude	
<ul style="list-style-type: none"> INCIDENT/ DYSFONCTIONNEMENT/ ANOMALIE 	<ul style="list-style-type: none"> FRAUDE
<ul style="list-style-type: none"> CLIENT 	<ul style="list-style-type: none"> VOLEUR
<ul style="list-style-type: none"> SIGNALEMENT DE MASSE AU PROCUREUR 	<ul style="list-style-type: none"> PLAINTE
<ul style="list-style-type: none"> SUSPENDRE L'ENERGIE 	<ul style="list-style-type: none"> COUPER LE COMPTEUR
<ul style="list-style-type: none"> VOTRE COMPTEUR N'EST PLUS EN CONFORMITE/ SECURITE 	<ul style="list-style-type: none"> VOUS ETES INTERVENU SUR LE COMPTEUR
A VOUS DE JOUER	

La signature relationnelle Enedis : comment la lire ?

Pour toutes les interactions entre un collaborateur d'Enedis et un client,
4 ÉTAPES ONT ÉTÉ RETENUES :



3 TYPES D'INTERACTIONS :



Un client m'appelle



J'appelle un client



Je vois le client en face à face

Les mots de la relation Client

A privilégier	A proscrire
Spécifique Relation client	
• JE NOTE CE QUE VOUS VENEZ DE ME DIRE	• JE PENSE
• AVANTAGE/TIRER PROFIT	• JE NE SAIS PAS
• PARFAITEMENT/PARFAIT	• A LA RIGUEUR VOUS AVEZ RAISON (reprise d'objection)
• BIEN SUR/TOUT À FAIT	• NE QUITTEZ-PAS (sans préciser à l'interlocuteur ce que l'on fait)
• JE TIENS A VOUS INFORMER	• LES SIGLES
• JE VOUS PROPOSE/JE VOUS EXPLIQUE	• LES TERMES TECHNIQUES
• EN PRIORITE	• CERTAINS MOTS MAISON
• RAPIDEMENT OPERATIONNEL	
A VOUS DE JOUER!	

Dialogue client Chargé relation client fraude

APPEL ENTRANT (1/2)

Accueil sur sollicitations, Réponses aux questions, Modification de planification, Contestation

Présentation : « ENEDIS, Mme X à votre écoute

Éléments de dialogue :

Effectivement, Enedis a constaté que le compteur de votre logement a été ouvert, et que l'électricité comptabilisée par votre compteur a diminué de manière inexplicable après à cet évènement. En conséquence, Enedis vous a envoyé un courrier indiquant le déplacement d'un technicien pour remettre en conformité votre l'installation avec une date de rendez-vous proposée en ce sens et un risque de suspension de fourniture d'électricité en cas d'absence d'accès au compteur par le technicien. Avez-vous bien reçu le courrier ?

ou

Je prends en compte votre position. Enedis a constaté le XX à YY heures une rupture de l'intégrité du système de comptage de votre logement ainsi qu'une diminution inexplicable de l'énergie comptabilisée par votre compteur. Nous sommes à l'écoute de tout élément que vous souhaiteriez nous communiquer sur le sujet qui pourrait justifier de la rupture d'intégrité du système de comptage ou d'une baisse de votre consommation. Un technicien va se déplacer remettre en conformité votre installation.

ou

Enedis a constaté le XX à YY heures que le compteur de votre logement a été ouvert, suivi d'une baisse inexplicable de l'énergie comptabilisée. Ces éléments sont suffisants pour établir un constat de fraude. Si vous disposez d'éléments qui permettraient de le justifier, nous vous invitons à nous les communiquer dans les meilleurs délais.

Dialogue client Chargé relation client fraude

APPEL ENTRANT (2/2)

Accueil sur sollicitations, Réponses aux questions, Modification de planification, Contestation

Suite:

Un technicien va intervenir sur votre installation à la date proposée dans le courrier. Si celle-ci ne vous convient pas, vous avez la possibilité de prendre un nouveau rendez-vous dans les délais prévus par le courrier. En cas d'absence au rendez-vous et d'impossibilité d'accéder au système de comptage, nous serons contraints de procéder à une suspension de votre fourniture d'électricité.

Conclusion : reformulation, suites données, prise de congé

Relais et information du Technicien si nécessaire

Dialogue client Chargé relation client fraude

APPEL ENTRANT

Après l'envoi du courrier 1 (compteurs inaccessibles):

Accueil sur sollicitations, Réponses aux questions, Modification de planification, Contestation

Demande de changement de RDV

Présentation : « ENEDIS, Mme X à votre écoute

Éléments de dialogue :

Nous vous informons que ce rendez-vous ne peut en aucun cas être décalé. Cette intervention est obligatoire et conditionne le maintien de votre alimentation électrique.

En cas d'absence de votre part le jour de l'intervention, et sans possibilité d'accès au site, une coupure d'électricité pourra être effectuée sans autre préavis.

Nous vous remercions donc de bien vouloir prendre toutes les dispositions nécessaires pour être présent(e) à la date et à l'heure convenues.

Conclusion : reformulation, suites données, prise de congé

Relais et information du Technicien si nécessaire

Fermeté

Le chargé de relation client pourra apprécier la possibilité de modifier la date de rdv et ce de manière exceptionnelle.

Dialogue client Chargé relation-client fraude

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 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**

Eléments de dialogue Client Technicien d'intervention

COMPTEUR ACCESSIBLE: Au préalable: Préparer l'acte technique sans l'exécuter puis sonner chez le client

COMPTEUR INACCESSIBLE: Sonner chez le client

- **Présentation :** « Bonjour MR/Mme, ENEDIS service pertes et fraudes, Etes vous Mr X, (dans une entreprise demander le responsable)
- **Eléments de dialogue:**
 - Il y a une anomalie sur votre compteur/ Il y a eu une manipulation frauduleuse. Nous avons constaté un incident/dysfonctionnement sur votre compteur
 - Nous avons une intervention à faire sur votre compteur
 - **Compteur inaccessible** attendre d'être invité à entrer dans le logement:
 - Puis-je accéder au compteur?
 - En cas de refus, absolument, dans ce cas, je vais procéder à la coupure... Qui sera effective jusqu'à ce que j'ai accès au compteur
 - **Compteur accessible:**
 - Pouvez vous venir, je vais vous expliquer ce qui se passe)Vous voyez sur votre compteur, décrire l'anomalie (shunt...)

Eléments de dialogue Client Technicien d'intervention

COMPTEUR ACCESSIBLE: Au préalable: Préparer l'acte technique sans l'exécuter puis sonner chez le client

COMPTEUR INACCESSIBLE: Sonner chez le client

- Nous allons remettre votre compteur en conformité
- Nous allons devoir suspendre l'électricité quelques instants, pendant la durée de la remise en conformité
- Ca y est tout est en conformité et il n'y a plus de risque d'incendie.
- Nous sommes agents assermentés, je vous propose de signer un relevé contradictoire.
- Ensuite une plainte de masse sera déposée Par ENEDIS auprès du tribunal judiciaire, vous risquez d'être convoqué.
- Vous recevrez un redressement de la part de votre fournisseur
- (n'hésitez pas à réexpliquer si nécessaire)
- **Conclusion** : reformulation, prise de congé
- En cas d'absence : Coupure et relevé contradictoire déposé dans la boîte aux lettres
- En cas de refus client ou d'agression: protocole RIVA

Mise en situations

Cas 1 Appel entrant	Cas 2 : Appel sortant
<p>Un client vient de voir le relevé dans sa boîte aux lettres et ne comprend pas</p> <p>(Pavillon/ 46 euros par mois/ Narbonne)</p>	<p>NPAI</p> <p>Demande de vérification</p>

Cas 3 : Compteur accessible	Cas 4 : compteur inaccessible
<p>Un compteur a été manipulé</p> <p>Vous allez voir la propriétaire</p>	<p>9h00-</p> <p>Une anomalie est observée sur l'outil informatique</p> <p>la femme indique qu'elle n'ouvre pas et attend le mari qui arrive le soir.</p>

La prévention du RIVA dans la DR

Si nécessaire intégrer les actions de préventions primaires et tertiaires de votre DR
(vos documents – Kit connus par les agents ou à connaître pour les nouveaux)



Bonne régularisation

Merci

Mode d'emploi Padlet Facile

1. Créer un padlet : choisir : tableau d'affichage
2. Ouvrir les paramètres
3. Choisir le titre, le fond d'écran, la disposition, le format (colonne par exemple ou mur)....
4. Titrer les sections
5. Rédiger des publications (avec titre supplémentaire ou non)
6. Publier
7. Partager (Flèches en bas à droite) : Indiquer les adresses mails des collaborateurs et choisir leur rôle

Chaque collaborateur peut ajouter des commentaires ou non selon le statut (lecteur, commentateur, rédacteur...)

Vous pouvez télécharger le Padlet en PDF, Photo...(toujours à partir de l'onglet partager)