BOOK DE FORMATION CHARGE CLIENTELE

FICHE PRATIQUE

BONNES PRATIQUES

CF. fiche pratique

Les phrases soulignées en bleu sont un lien vers la page correspondante
Cliquez sur les liens et les bulles pour accéder aux documents correspondants
Pour une recherche par mot-clé :
CTRL+F puis taper le mot dans la barre de recherche

Bonnes pratiques

Cliquez sur ce logo pour revenir au sommaire

Sommaire

1. PRÉSENTATION DES MÉTIERS DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT
2. LES CANAUX DE CONTACT CHEZ SUEZ ET NOS PARTENAIRES
3. NOS LOGICIELS
4. LES INCONTOURNABLES DE LA RELATION CLIENT
5. SCRIPT PLACEMENT DES SERVICES
6. PRÉSENTATION DE L'AGENCE EN LIGNE TOUT SUR MON EAU
7. ACCOMPAGNEMENT CLIENT SUR L'AGENCE EN LIGNE
8. ASSIST'EAU
9. SOUSCRIRE À LA E-FACTURE
10. LA TPMC
11. UTILISATION CONSOLE ODIGO ILIADE
12. GLOSSAIRE ET NAVIGATION ILIADE
13. GLOSSAIRE ET NAVIGATION ODYSSEE
14. COMPTEURS GENERAUX ET DIVISIONNAIRES
15. QUALIFICATION D'UNE DEMANDE
16. AJOUT INTERLOCUTEUR DIRET ET INDIRECT PP/PM
17. MISE A JOUR DES DONNEES ILIADE
18. TRAITEMENT ODYSSEE
19. LES ACTIVITES TERRAINS
20. FRAIS ET PENALITES LIES AUX AT
21. DEPOSE D'INDEX ET PHOTO COMPTEUR
23. ASI
24. ARRIVEE TSME
25. DEMANDE D'ABONNEMENT ET PARCOURS SOUSCRIPTION
26. MUTATION ODYSSEE
27. ECART DE CONSOMMATION ENTRE DEUX ABONNES
28. SUCCESSION
29. FRAIS D'ACCES AU SERVICE
23. RGPD ET CONSENTEMENTS
24. CONTACT D'UN TIERS
25. ENREGISTREMENT DES APPELS
26. DSI
27. DEPART TSME
28. DEMANDE DE RESILIATION ET PARCOURS
29. FRAIS DE RESILIATION
30. ARRIVÉE SUR BRANCHEMENT NEUF
31. COMMUNE EN COURS D'INTÉGRATION
32. LES MOYENS ET FACILITES DE PAIEMENT
33. LA MENSUALISATION
34. LE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE
35. ECHEANCIER DE PAIEMENT
36. REMBOURSEMENT
37. PRÉSENTATION DE LA FACTURE
38. FACTURATION D'UN COMPTEUR GÉNÉRAL
39. LES DIFFÉRENTS MODES DE FACTURATION
40. MAJORATION ASSAINISSEMENT
41. AVOIR ET REFECTION FACTURE
42. DUPLICATA FACTURE
43. CONTESTATION DES PÉNALITÉS DE RETARD
44. CONSOMMATION INHABITUELLE
45. REPAREO
46. DEMANDE DE DÉGRÈVEMENT ET PARCOURS AUTOMATISÉ
47. RECOUVREMENT
48. LES AIDES SPÉCIFIQUES AUX FACTURES D'EAU
49. FERMETURE POUR NON-PAIEMENT
50. LE PARCOURS DES RECLAMATIONS

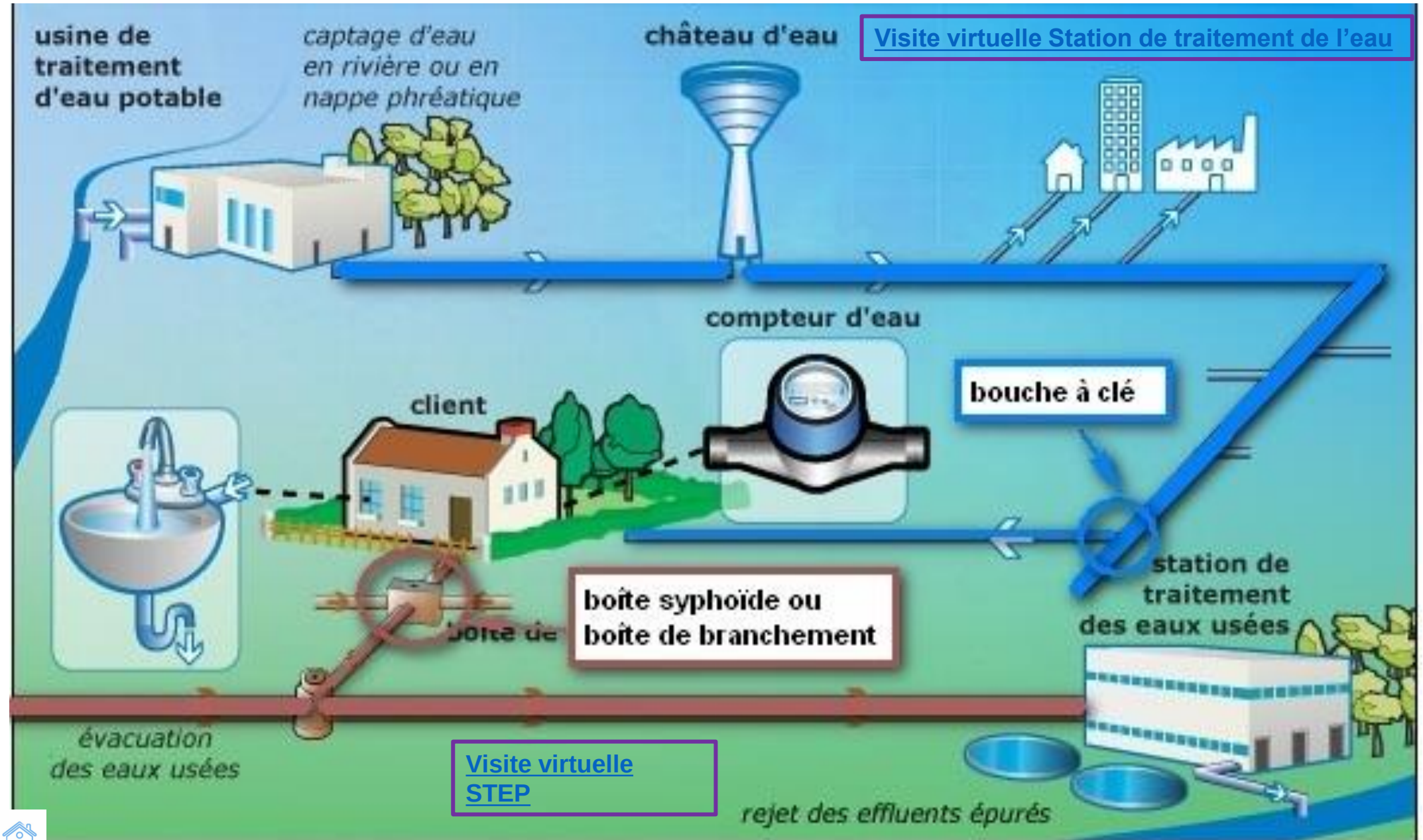
PRESENTATION GENERALE DES METIERS DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

LEXIQUE
VOCABULAIRE SUEZ

Lien vidéo émission C'est pas sorcier : Ça coule de source

suez

LE CYCLE DE L'EAU : Schéma



Les équipes de l'activité Eau accompagnent les collectivités et les industries dans la gestion de leurs ressources en eau

Leurs compétences couvrent l'intégralité du cycle :

- Captage et production d'eau potable (traitement pour rendre l'eau potable, dessalement);
- Distribution ;
- Solutions digitales (suivi des consommations en eau, alerte-fuite, centre de pilotage, etc.) ;
- Gestion des eaux de process des industries ;
- Collecte et traitement des eaux usées domestiques et industrielles ;
- Valorisation des boues issues de l'épuration ;
- Relation client ;
- Gestion des eaux de loisirs, des ports et voies navigables.

Pour réaliser ces prestations, l'activité de Suez Eau peut intervenir de différentes manières :

- Etudes des nappes d'eaux souterraines et des écoulements hydrauliques ;
- Exploitation et maintenance des infrastructures et du réseau (Operations & Maintenance) ;
- Conception, construction, financement et exploitation d'usines;
- Fourniture d'équipement et assistance technique

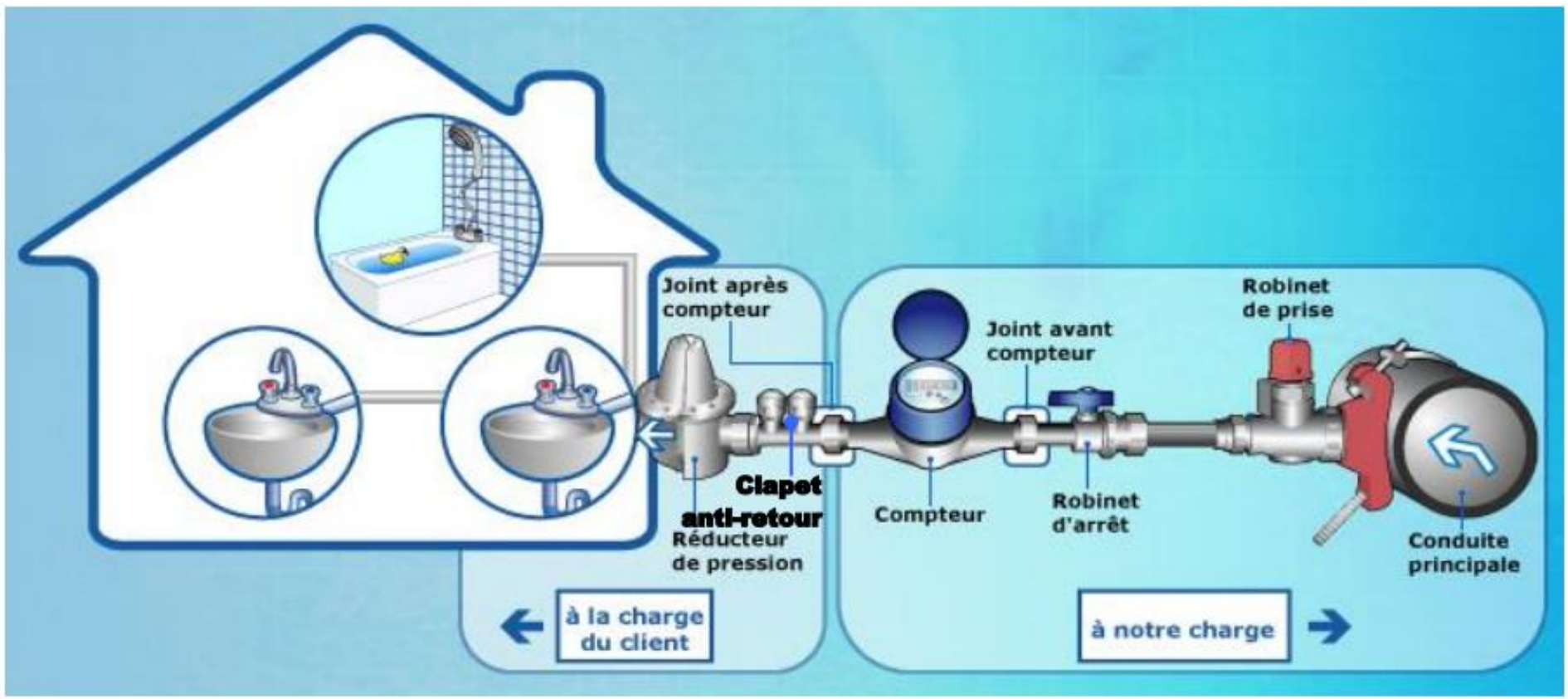
Un système d'alimentation en eau potable est un **ensemble d'infrastructures destinées à fournir en eau potable une population.** On l'appelle également **petit cycle de l'eau** lorsqu'il inclut la partie assainissement (voir partie 2).

Un système d'approvisionnement en eau potable doit remplir les fonctions suivantes :

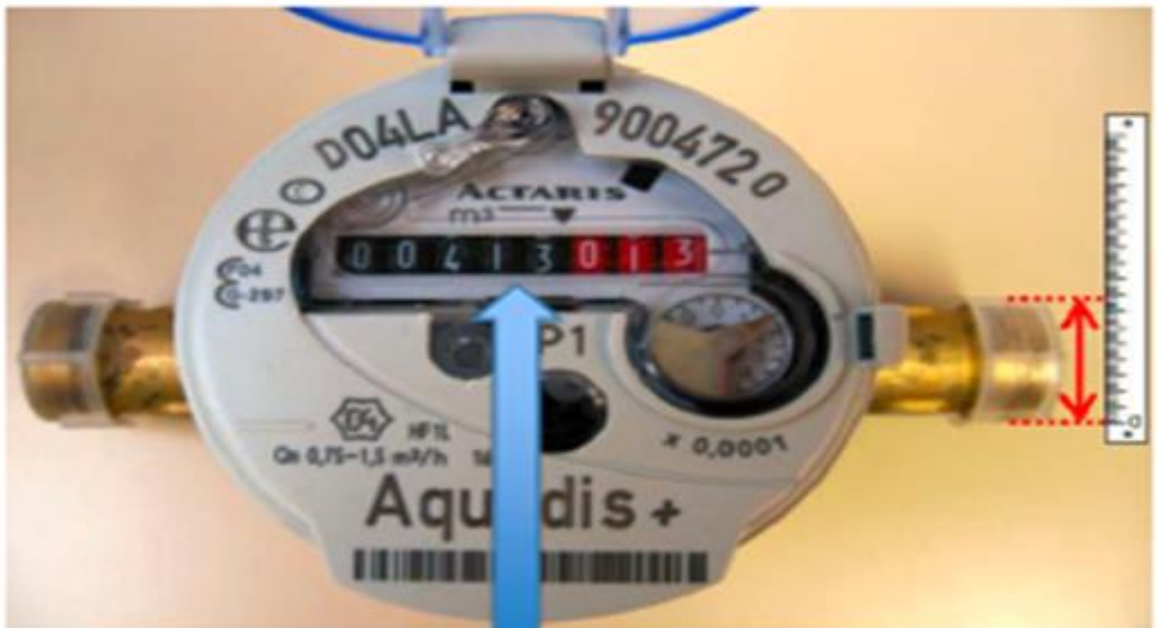
- **Produire :**
  - 1 Puiser l'eau dans le milieu naturel ;
  - 2 Traiter l'eau pour la rendre potable ;
- 3 **Transporter et stocker ;**
- 4 **Distribuer** (à chaque usager).

Le réseau situé sous la voie publique constitue le **réseau public**. Un **branchement privatif** permet de raccorder les habitations privées au réseau. Jusqu'au joint après compteur, les installations sont sous la responsabilité de Suez Eau France et font partie du **domaine public et du service de l'eau potable.** Cette limite est valable même si le compteur est placé à l'intérieur de l'habitation (cuisine, cave…).

Les tuyauteries et composantes placées dans l'habitation **relèvent du domaine privé.** Autrement dit, à partir du joint après compteur, les canalisations et composantes sont la propriété du client.



- LE COMPTEUR: **IL MESURE LE VOLUME D'EAU QUI L'A TRAVERSÉ. IL PERMET D'IDENTIFIER UNE FUITE. IL DÉFINIT LA LIMITE ENTRE LE RÉSEAU PUBLIC DE DI**



Diamètre : dimension en mm du diamètre des orifices d'entrée et de sortie du compteur. Cette caractéristique est un des critères de facturation du m3 d'eau. En général, son diamètre est de 15mm.

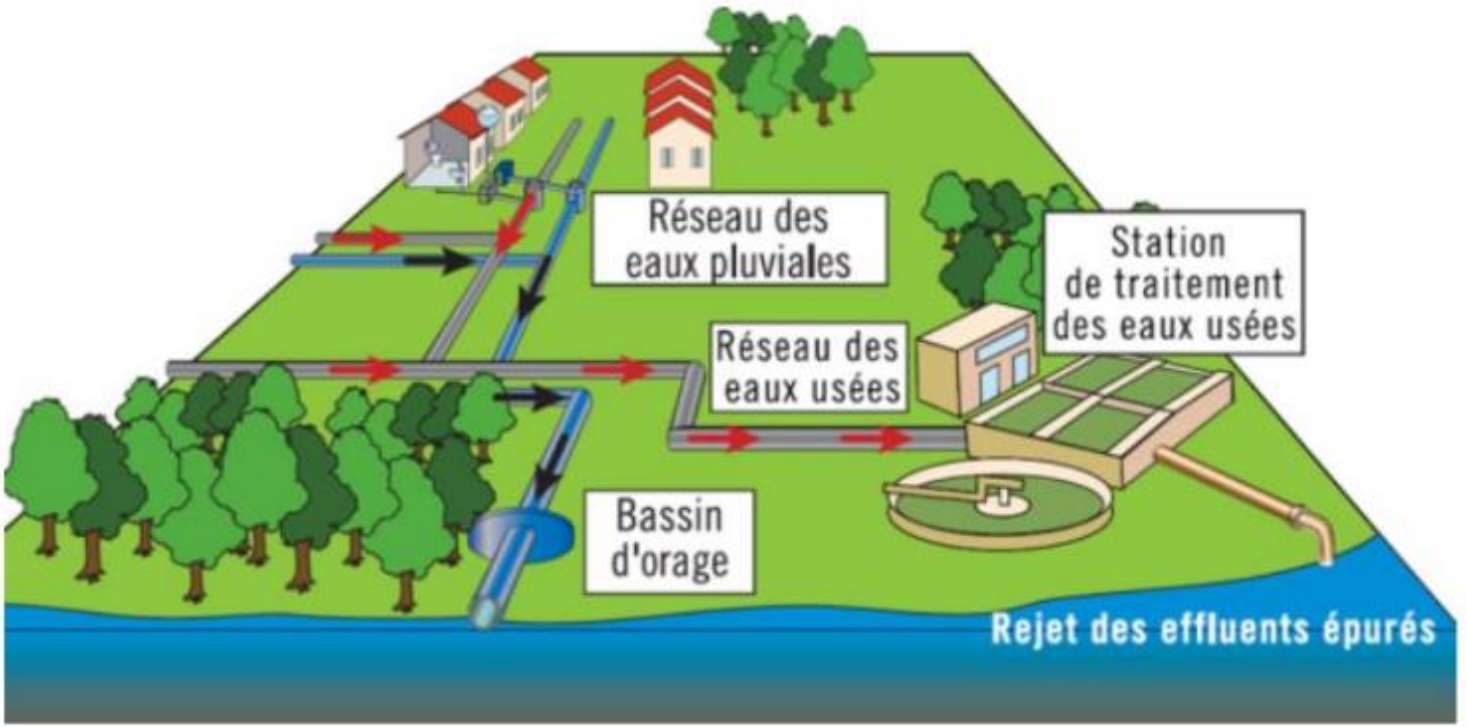
L'INDEX

Des chiffres blanc sur fond noir et des chiffres rouges

Les chiffres sur fond noir représentent la consommation du client en mètre cube, tandis que les chiffres rouges renseignent sur la consommation en litre.

Seuls les chiffres sur fond noir sont pris en compte pour la facture

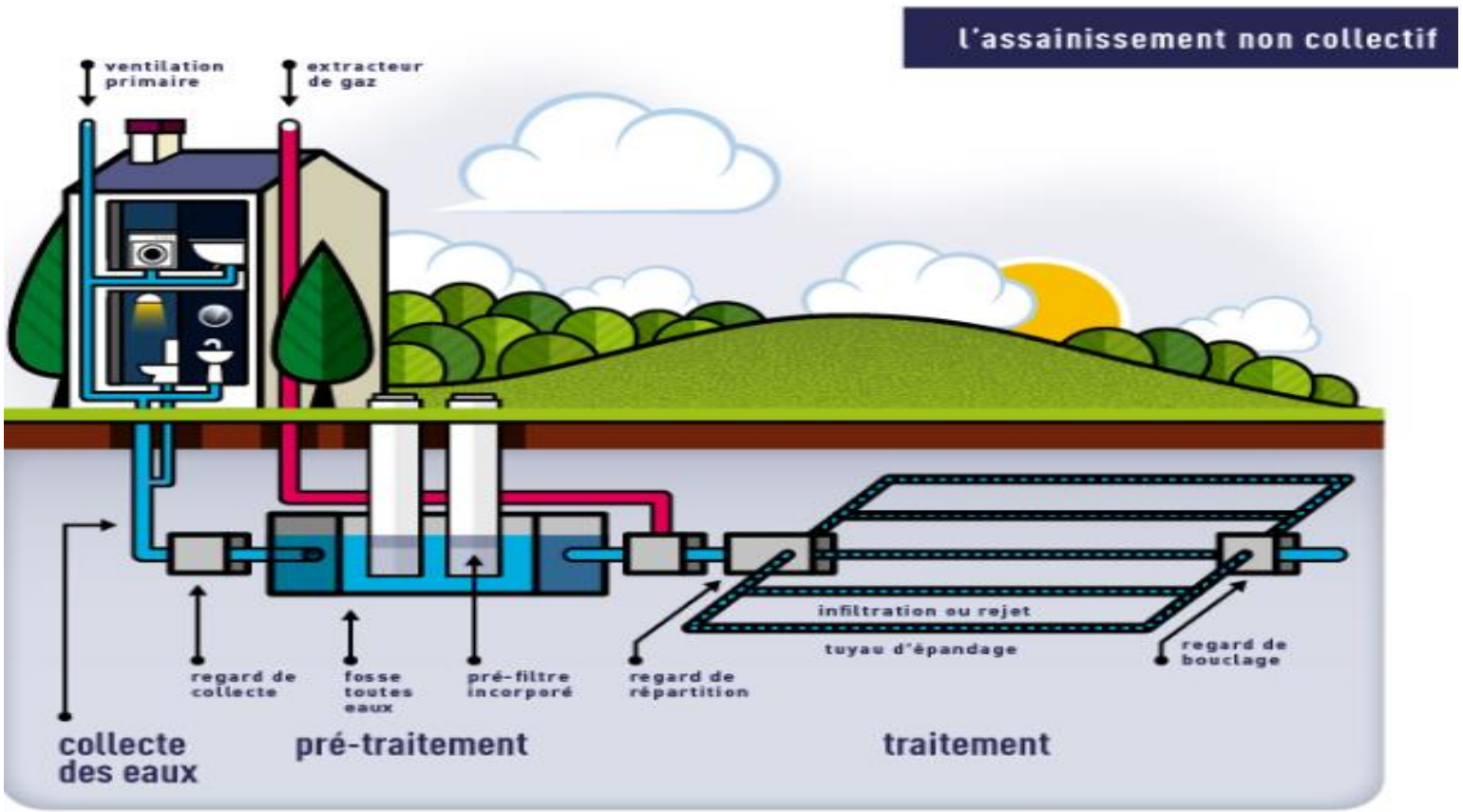
Le système d'assainissement est **l'ensemble des infrastructures permettant la collecte des eaux usées et des eaux pluviales, le traitement et le rejet au milieu récepteur**. C'est la dernière étape du **petit cycle de l'eau** (cf. Fiche 1).



Chaque habitation individuelle est raccordée au réseau public d'assainissement par un branchement privatif qui collecte les eaux usées. On distingue les eaux usées des eaux pluviales. Cette distinction se répercute parfois sur la conception du réseau, avec des réseaux séparatifs ou unitaires (cf. notions particulières, plus bas).

➢ L'assainissement Non Collectif (ANC) :

✓ Les maisons individuelles non raccordées au système collectif doivent être équipées d'un dispositif d'assainissement non collectif (dit aussi fosse septique) conforme à la législation.



Les canaux de contact chez Suez (hors sociétés dédiées)

Agence en ligne (TSME) : Il doit devenir le canal de contact préféré de nos clients, pour effectuer leurs démarches en toute autonomie – Selfcare – www.toutsurmoneau.fr

Téléphone : Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h

0977 408 408

Accueil physique : Horaires d'ouverture selon les accueils

Courrier : Ne pas inviter le client à nous contacter par courrier

Suez Eau France – service client
TSA 50001
36400 LA CHATRE

Nos partenaires

MONEXT : Plateforme à contacter pour le paiement par CB.
Privilégier le paiement via l'AEL (Agence en ligne).

Téléphone : 0800.948.408 (choix 2 pour régler échéancier)
Depuis l'étranger 09.77.40.77.90 (paiement accepté de 1000€ par jour)
(numéro non surtaxé)

HOMESERVE (Assurance fuite en domaine privé) :

Téléphone: 01.70.36.10.44 – Urgences 01.70.82.17.74

Mail : relation.clientele@homeserve.fr

Courrier : HOMESERVE – Service clients - TSA 82111 – 69303 LYON Cedex 07

SPB (Ancien partenaire assurance fuite en domaine privé) :
Téléphone: 09.69.36.02.93

Mail : ass-fuite@spb.fr

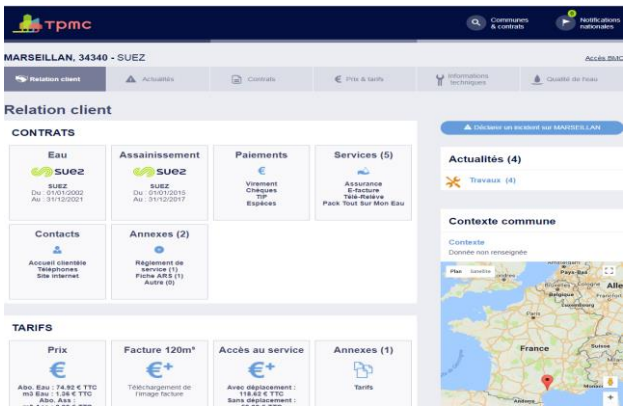
Courrier : SPB, Service Assurance et Assistance Fuite

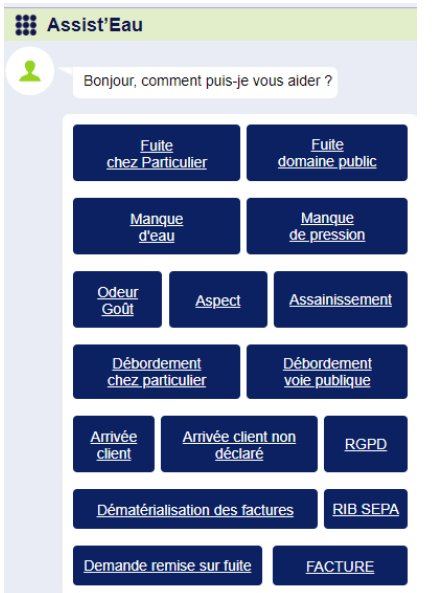
71, quai Colbert – CS 90000 – 76095 LE HAVRE Cedex

NOS LOGICIELS

TPMC: Tout Pour Mon Collaborateur est une base de données regroupant l'ensemble des informations des communes gérées par Suez Eau France (tarifs, gestion, informations techniques,etc…)

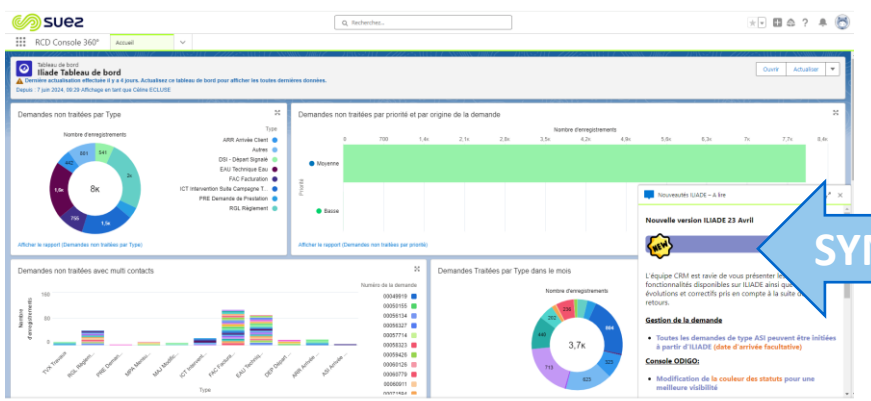
http://tpmc/



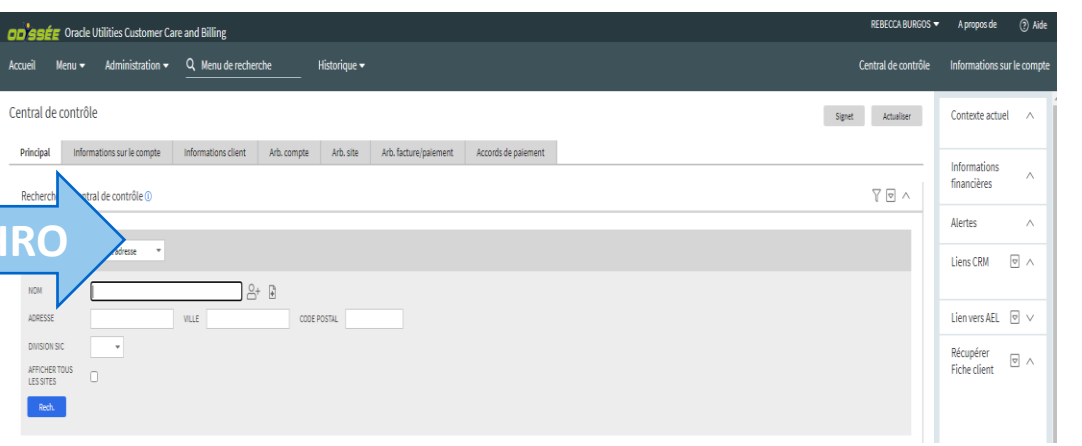


ASSIST'EAU est un outil d'aide au diagnostic et à la qualification des demandes client.

https://demo.livingactor.com/SUEZ/AssistEau/AssistEau.html



SYNCHRO



ILIADE est un outil de collecte, centralisation et analyse de l'ensemble de l'information client (vision 360).
https://iliade.my.salesforce.com/

ODYSSEE est un outil de facturation. Il permet également la centralisation et la collecte de l'information client.

https://sic-odyssee-ccb-prod.green.intra:8002/ouaf/cis.jsp

al

Les incontournables de la Relation Client

Je me présente par prénom et mon nom

J'écoute le motif d'appel du client

Je cherche à connaître mon interlocuteur :
Son nom, prénom
Client ou futur client, interlocuteur…..

E-learning : Pratiquer une écoute active

Je vérifie les données du client et les complète si nécessaire (je laisse le client me les énoncer. Il est obligatoire d'être sûr d'avoir le bon client en ligne, pour ne pas divulguer des informations personnelles à une tierce personne)
Numéro de téléphone mobile, fixe, adresse mail (inviter le client à créer son compte en ligne), ***contact privilégié*** (mail de préférence)
Numéro de Siret et coordonnées gérant pour les professionnels
Je demande au client s'il s'agit d'un ***contrat particulier ou professionnel*** et je modifie la classe client si nécessaire

Je réalise le placement des services (paiement mensuel, e-facture, compte en ligne) et j'accompagne le client pour la création et/ou ses démarches sur son compte en ligne (le client ne doit plus nous contacter pour les démarches qu'il peut réaliser sur son AEL)
Si le client a un solde débiteur, j'essaie de trouver une solution avec lui

Je reformule la demande du client

Je vérifie la TPMC (contrat, Flash info en cours)
Je consulte l'historique et les dossiers

Je traite sa demande (action + traçage du contact)

Je remercie le client de son appel, je lui demande s'il a d'autres questions et l'informe qu'il va recevoir une enquête de satisfaction sur sa boite mail que nous l'invitons à remplir

Prise de congé personnalisée

TRAME D'APPEL SUEZ

Phase 1 : L'Accueil

Bonjour, Prénom, à votre écoute, que puis-je faire pour vous ?

Ecouter attentivement la demande du client :

prendre des notes

Phase 2. Identification du Client

Identification

Très bien, nous allons regarder ça ensemble.
Pouvez-vous me donner votre nom, prénom et l'adresse du lieu de consommation ?

Appel d'un **tiers** (ou si besoin) :
Connaissez-vous votre référence client SVP ?

Afin de sécuriser l'appel, pouvez-vous me confirmer votre numéro de téléphone et votre adresse mail ?

Merci beaucoup, en cas de besoin, si nous sommes amenés à vous contacter, pouvons-nous le faire par e-mail ?

MAJ des données

Il s'agit bien d'un contrat à titre particulier/ professionnel ?
Client PRO : Afin de mettre à jour votre compte, pouvez-vous me communiquer le N°SIRET ?

Memo

Créer / MAJ de la fiche **interlocuteur**
Vérifier et corriger la **classe /civilité**
Noter si N°SIRET non applicable

Promotion des e-services

Client en mode prélevé, sans @fact, avec/sans CEL

Je vois que vous n'avez pas activé votre service de facture en ligne ?

Je fais la modification de suite. C'est simple, vous allez recevoir un mail, il vous suffit de cliquer sur le lien et de vous laisser guider pour créer votre compte client en ligne, sauf si ce n'est déjà fait, et ainsi accéder à vos factures. Je vous conseille de bien vérifier vos spams.

Client en mode non prélevé, sans @fact, avec/sans CEL

En consultant votre dossier, je constate que vous n'avez pas mis en place le prélèvement mensuel de vos factures.
Je vous propose de traiter votre demande dans un premier temps, puis de prendre quelques minutes par la suite pour voir cela ensemble.

TRAME D'APPEL SUEZ

Phase 3. Écoute et Traitement de la Demande

Reformulation et découverte des attentes

Si j'ai bien compris, vous nous appelez pour ...

Analyse de la demande :

Je **vérifie** l'historique du compte client. Je **consulte** la TPMC.
J'**utilise** les outils : DICO, Assist'Eau, SITR, Intranet...

Si besoin : Mise en attente et reprise

Je me permets de vous faire patienter le temps que je consulte votre dossier.

Memo 3 min max

Mme/M. X, merci d'avoir patienté.

Historisation

Origine du contact
Téléphone

Création de la demande + wrap up de fin appel
100% des appels tracés + reliés à la demande
1 demande client = 1 dossier

Reprise - si besoin - Promotion des e-services

Comme convenu, on va prendre quelques minutes ensemble pour mettre en place la mensualisation.

Je vous confirme la mise en place de votre prélèvement mensuel à hauteur de ... et j'active le mode d'envoi des factures par mail. Il vous suffira de cliquer sur le lien que vous allez recevoir, et de vous laisser guider pour créer votre compte client en ligne. Pensez à vérifier vos spams.

Phase 4. Fin du Contact

Conclusion

Mme/M. XXX, je vous confirme .....
Est-ce que tout est clair pour vous ? Avez-vous d'autres questions ?

Enquête SAT CLI

A la suite de notre échange et afin d'améliorer nos services, vous êtes susceptible de recevoir une enquête de satisfaction par mail que je vous invite à remplir. Pensez à vérifier vos spams.

Prise de congé personnalisée

Je vous remercie pour votre appel, Mme/M. XXX, et je vous souhaite une très bonne journée/soirée.

ACCELERATION DIGITALE

SCRIPT PLACEMENT DE SERVICES

General

Enjeux et Objectifs de SUEZ : Accélérer le digital

Plan d'accélération digital Ambitieux

- **Plan décliné en 2024 avec des objectifs clairement définis**
  - Taux de **90%** de nos clients en prélèvement automatique
  - Taux de **90%** de nos clients en @facture
- **Des actions et engagements forts de l'Entreprise**
  - Promotion des services à travers le SVI
  - Campagnes nationales d'incitation
  - Refonte du site TSME
  - Ouverture des parcours digitaux
  - Refonte de la grille HUBICUS

Point d'étape fin 2024

- **Des résultats en deçà de l'objectif fixé**

Promotion du Digital et Dissuasion de la réitération - grille Tél

		Septembre	Octobre	Novembre
		Nb d'évaluations	Nb d'évaluations	Nb d'évaluations
		417	752	482
TRAITEMENT DE LA DEMANDE		% de conformité	% de conformité	% de conformité
	Promotion Tout Sur Mon Eau	54%	39%	46%
	Promotion Mensu. prél auto et e-tip	54%	43%	53%
	Promotion E-facture	33%	28%	52%
SAVOIR ÊTRE ET REITERATION				
	Non-incitation au recontact	90%	91%	96%

- Un déficit de propositions
- Frilosité des tcs à promouvoir les services
- Un discours avec une approche non incitative

Nos ambitions 2025 => Augmenter significativement le taux de Clients avec des services digitaux
S'ancrer au même titre que nos pairs dans l'ère digitale

Enjeux et Objectifs de SUEZ : Accélérer le digital

Plan d'action 2025

Accompagner les TC

Révision du discours de nos conseillers avec une orientation de placement des services digitaux plus directive

Intégration systématique du placement des services digitaux à chaque appel dans la phase de mise à jour des données

Proposition d'évolution dans la grille Hubicus

- Proposition dans la phase de mise à jour des données => + 5pts
- Non proposition dans la phase de mise à jour des données => - 5pts

- Proposition hors phase de mise à jour des données => + 2,5 pts
- Non proposition au cours de l'échange => - 5pts

Script placement des services digitaux

Proposer systématiquement le service dans la phase de mise à jour des données

- Quelque soit la demande du client
- Quelque soit l'humeur du client
  - *Si client peu réceptif , pressé , "agacé "=> " je ne vous appelle pas pour ça "*

TC : je comprends Madame , Monsieur – cela va être très rapide – j'ai besoin de valider ces informations avec vous afin d'accéder à votre dossier . Je vous remercie de votre patience

Script placement des services digitaux

Cas 1 bis : Client en PA mais sans @fact ni compte en ligne

- Phase d'identification => Pouvez-vous me confirmez votre adresse mail ?
- TC : Merci Madame , Monsieur – Vous me confirmez également recevoir vos factures en ligne ?

Client => Oui alors que service @facture pas activé

- TC : C'est peut être un oubli de votre part ? Je vois que le service gratuit n'est pas encore activé – Je fais la modification de suite .

Vous allez recevoir un mail , c'est simple il vous suffit de cliquer sur le lien et de vous laisser guider – je vous invite à bien vérifier vos spams.

  - Client => Ok ou ne conteste pas
- TC : passe à l'étape suivante
  - Client => conteste , ne veut pas
- TC : Puis je vous demander pourquoi ?
  - Client => J'aime bien garder une trace écrite
- TC : Je comprends , Sur votre compte en ligne , vos factures sont disponibles gratuitement et vous disposez d'un historique de 2 ans – Vous pouvez les consulter en ligne à tout moment , les télécharger et les imprimer facilement , On active le service ensemble ?
  - Client => Ok
- TC : Très bien - Vous allez recevoir un mail , c'est simple il vous suffit de cliquer sur le lien et de vous laisser guider – je vous invite à bien vérifier vos spams,
  - Client => ne veut pas , va réfléchir
- TC : Je comprends – Sachez que vous pouvez souscrire ce service gratuit directement depuis notre site internet et que nous restons disponibles pour vous accompagner au besoin.

Client => Je ne sais pas

- TC : La création de votre compte en ligne est simple et rapide et permet d'accéder à de nombreux service gratuitement –Je vous adresse un mail, il vous suffit de cliquer sur le lien et de vous laisser guider pour créer votre compte en ligne et souscrire à la facture électronique – je vous invite à bien vérifier dans vos spams.
- Client => Ok ou ne conteste pas
- TC : passe à l'étape suivante
  - Client => conteste , ne veut pas
- TC : Puis je vous demander pourquoi ?
  - Client => ne veut pas , va réfléchir
- TC : Je comprends – Sachez que vous pouvez souscrire ce service gratuit directement depuis notre site internet et que nous restons disponibles pour vous accompagner au besoin.

Script placement des services digitaux

Cas 2 : Client en PA , compte en ligne mais sans @fact

- Phase d'identification => Pouvez-vous me confirmez votre adresse mail ?
- TC : Merci Madame , Monsieur – Vous me confirmez également recevoir vos factures en ligne ?

Client => Non je les reçois par courrier

- TC : C'est peut être un oubli de votre part ? Je vois que ce service gratuit n'est pas encore activé – Je fais la modification de suite .

Vous allez recevoir un mail , c'est simple il vous suffit de cliquer sur le lien et de vous laisser guider – je vous invite à bien vérifier vos spams.

  - Client => Ok ou ne conteste pas
- TC : passe à l'étape suivante
  - Client => conteste , ne veut pas
- TC : Puis je vous demander pourquoi ?
  - Client => J'aime bien garder une trace écrite
- TC : Je comprends , Sur votre compte en ligne , vos factures sont disponibles gratuitement et vous disposez d'un historique de 2 ans – Vous pouvez les consulter en ligne à tout moment , les télécharger et les imprimer facilement , On active le service ensemble ?
  - Client => Ok
- TC : Très bien - Vous allez recevoir un mail , c'est simple il vous suffit de cliquer sur le lien et de vous laisser guider – je vous invite à bien vérifier vos spams,
  - Client => ne veut pas , va réfléchir
- TC : Je comprends – Sachez que vous pouvez souscrire ce service gratuit directement depuis votre espace client et nous restons disponibles pour vous accompagner au besoin.

Script placement des services digitaux

Avantages du compte en ligne

- Disponibilité de service 24h/ 24
- Simple avec une architecture intuitive
- Rapide avec un accès en quelques clics
- Accompagnant avec une assistance pas à pas guidant le client jusqu'à sa solution

Bénéficiez de nombreux avantages en quelques clics :

- Gestion simplifiée du contrat
- Des démarches en toute autonomie
- Des informations sur l'eau dans la commune
- Des astuces et conseils pour économiser l'eau , des éco gestes

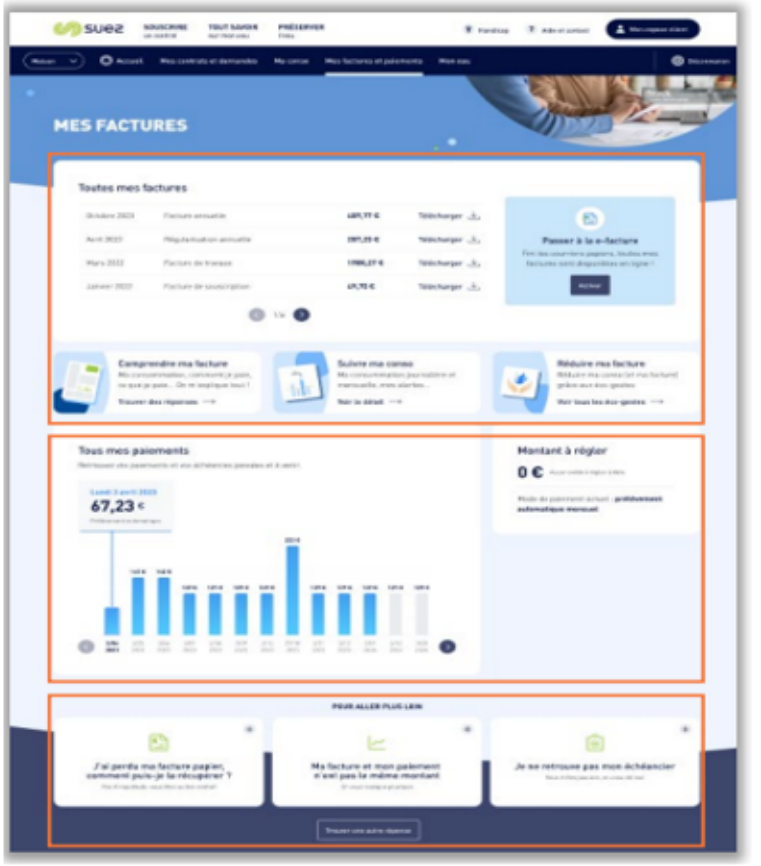
Script placement des services digitaux

Avantage de l' @facture

- Un service gratuit
- Adhésion simple et rapide
- Service fiable et sécurisé : le titulaire du compte en ligne est le seul à pouvoir accéder aux informations protégées par un code d'accès

Bénéfices :

- Comparer vos factures et consommations en quelques clics.
- Bénéficier d'un archivage sécurisé et centralisé de vos factures pendant deux ans.
- Réduire votre empreinte écologique en économisant du papier.



Script placement des services digitaux

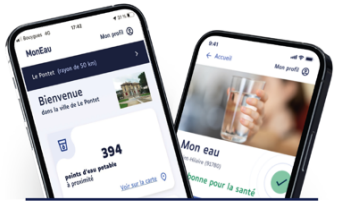
Avantage de la mensualisation

- Un service gratuit
- Adhésion simple et rapide
- Moins d'administratif à gérer
- Un budget mieux maîtrisé

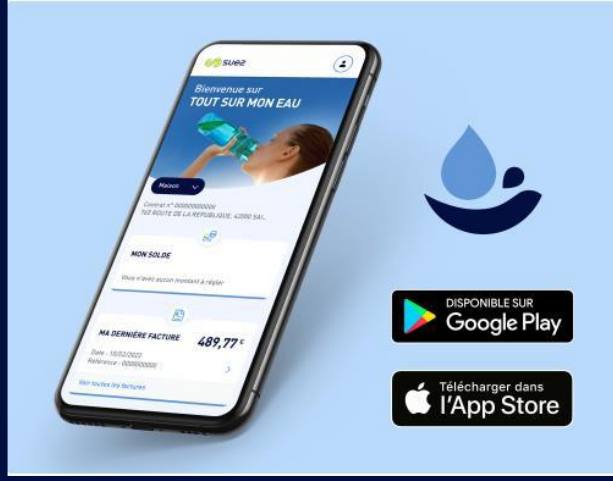
Bénéfices :

- Pas d'oubli, pas de risque de pénalités de retard.
- Prélèvement automatique du même montant chaque mois et à la même date.
- Votre échéancier de paiement est édité sur votre facture annuelle et réactualisé chaque année à partir de la consommation relevée sur votre compteur.

Téléchargez notre nouvelle application MonEau !



Disponible sur l'App Store et Android



AGENCE EN LIGNE
TOUT SUR MON EAU

suez

Le digital, canal de relation client préféré de nos clients

Une **habitude déjà installée** chez les autres prestataires de services (banque, énergie, telecom etc)

Les solutions digitales Suez conçues par et pour nos clients

TSME et l'Appli ont été définis et construits avec les clients
Itérations, tests clients, études pré et post-lancement

Des interfaces perçues comme simples, ergonomique, efficaces

Des interfaces relationnelles créant un lien émotionnel

Des interfaces récompensées par le Grand Prix Stratégie de l'Expérience client

5e GRAND PRIX STRATÉGIES DE L'EXPÉRIENCE CLIENT 2023

Le Digital, levier ECO

Double attente **économie / écologie**

Impacte positivement **l'image de marque**

Le Digital, levier de performance

Une conversion digitale rapide des clients Suez

+20%	C’est la croissance des Visites Mensuelles TSME en 1 an (fév 23 > fév 24)
C’est le nombre de visites TSME/mois	**1,3M**
+120 000	C’est le nombre de téléchargements de l’Appli
1 client sur 3 télécharge l’Appli	
4,5/5	C’est la note de satisfaction Apple (4,3 Android)

Le site Tout Sur Mon Eau en bref

Suivez vos consommations, vos factures et votre abonnement Eau en quelques clics, 24/24 7/7

Accueillant : un site qui remet le client au centre de ses préoccupations

Simple : des entrées et une navigation simplifiées

Compréhensible : des formulations simples, sans jargon technique

Rapide : un accès en quelques clics à l'information recherchée

Accompagnant : assistance pas à pas guidant le client jusqu'à sa solution

Tout Sur Mon Eau

➢ **Que retrouve-t-on sur les différentes rubriques?**

ACCEO et Handicap Zéro

Eau grand avignon — SOUSCRIRE un contrat | TOUT SAVOIR sur mon eau | PRÉSERVER l'eau | Handicap | Aide et contact | Espace client

LOGEMENT DÉJÀ RACCORDÉ
Comment souscrire un contrat d'eau?

NOS SERVICES
Nos solutions en cas de fuite d'eau en maison
Nos solutions en cas de fuite d'eau en appartement
Dépannage et réparation plomberie

ESTIMER SA CONSOMMATION
Estimer sa consommation

Eau grand avignon — SOUSCRIRE un contrat | TOUT SAVOIR sur mon eau | PRÉSERVER l'eau | Handicap | Aide et contact | Espace client

L'EAU DANS MA COMMUNE
Mon eau

À PROPOS DE L'EAU DU GRAND AVIGNON
Eau Grand Avignon
Le chèque eau : une aide au paiement

QUI TRAVAILLE AVEC L'EAU ?
Comment l'eau est contrôlée ?
D'où vient l'eau et où va-t-elle ?

LA QUALITÉ DE L'EAU
Eau et Calcaire
Mieux vivre avec le calcaire
L'eau, sa composition et mon corps

Eau grand avignon — SOUSCRIRE un contrat | TOUT SAVOIR sur mon eau | PRÉSERVER l'eau | Handicap | Aide et contact | Espace client

ÉCONOMISER L'EAU
Eco-gestes pour mon jardin
Eco-gestes pour mon logement

MES INSTALLATIONS
Entretenir et vérifier mes installations
Gérer vos puits, piscine ou forage

CONSOMMER RESPONSABLE
Eaux usées : les bons gestes
L'empreinte eau
Consommer l'eau sans la polluer

COMMENT POUVONS-NOUS VOUS AIDER ?
Votre demande concerne

Urgences | Fuite | Connexion espace client | Gérer mon contrat
Conso & relevé | Facture et paiement | Faire une demande | Souscrire un contrat
Résilier

3 possibilités:

1) Trouver la réponse à sa question depuis une FAQ très complète

Vous n'avez pas trouvé votre réponse
Comment pouvons-nous vous aider ?

2) Trouver la réponse à sa question en tapant directement des mots-clés dans la barre de recherche

Vous avez besoin de nous contacter par téléphone ?
Indiquez le nom de votre ville ou votre code postal afin que nous vous communiquions les coordonnées du Service Client en charge de votre commune.
Renseigner ma ville ou mon code postal

3) Le client n'a pas trouvé sa réponse ? Taper le code postal pour accéder au informations liées au service client: téléphone, adresse, points d'accueil..

t contact | Espace client

Adresse e-mail
exemple@email.com
Mot de passe
Je me connecte →
J'ai perdu mes identifiants
Créer mon compte
Je suis professionnel et je gère plusieurs contrats
Accéder à mon espace pro →

Plusieurs possibilités:

- Créer son **Compte en ligne** particulier / pro
- Accéder à son Compte en ligne
- Récupérer ses identifiants pour pouvoir se connecter en cas d'oubli

1. Tout sur mon eau et compte en ligne

• Le compte en ligne

➢ Que retrouve-t-on sur les 4 briques du compte en ligne ?

1

BART... | Accueil | Mes contrats et demandes | Ma cons

- Mes informations personnelles
- Suivre mes demandes
- J'ajoute un contrat
- Remise sur fuite
- Je retire un contrat
- Je résilie

Mes contrats et demandes:
- Modifier les informations personnelles (mail, mot de passe…)
- Ajouter ou retirer un contrat
- Accéder au parcours résiliation et dégrèvement en ligne
- Accéder au nouveau service Suivre mes demandes

2

BART... | Accueil | Mes contrats et demandes | Ma conso

- Je suis mes consommations
- Je dépose un relevé

Ma conso:
- Suivre la consommation (relevé index ou suivi de consommation si télérelève
- Accéder au service de dépose d'index

3

BART... | Accueil | Mes contrats et demandes | Ma conso | Mes factures et paiements | Mon eau

- Mes factures
- Mon échéancier, mes opérations
- Comprendre ma facture
- Je gère mes paiements
- Mes coordonnées bancaires
- Comprendre le mode de facturation

Mes factures et paiements
- Accéder aux factures
- Accéder à l'historique des paiements et modifier le mode de paiements
- Modifier les coordonnées bancaires
- Accéder aux éditos permettant l'explication de facture

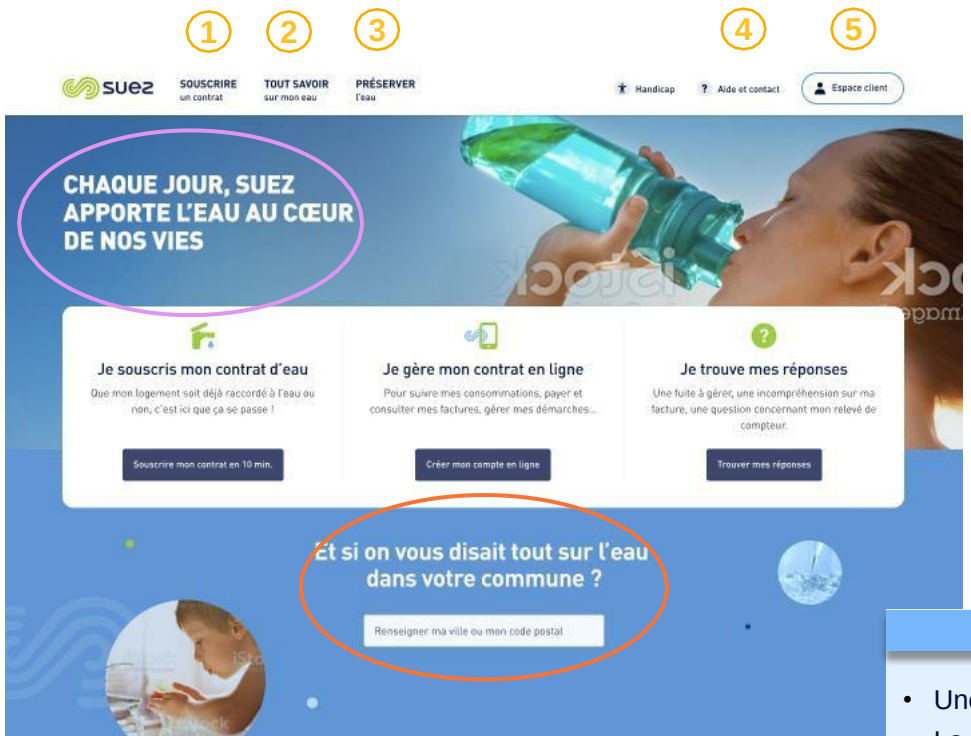
4

BART... | Accueil | Mes contrats et demandes | Ma conso | Mes factures et paiements | Mon eau

- Tableau de bord
- Prix
- Travaux
- Calcaire
- Qualité

Mon eau correspond à « **L'eau dans ma commune** », on y retrouve:
- Les travaux prévus dans la commune
- Les informations liées à la qualité de l'eau
- Le niveau de dureté de l'eau
- Le prix de l'eau de la commune

Home page



Hub : 5 entrées principales

Promesse /engagement client Suez

Discours simple et direct

Visuels Humains

Visibilité Eau dans ma commune

EN BREF

- Une **arborescence simple**
- La **mise en avant de la promesse de l'opérateur** Eau dès l'entrée du site
- La proposition de **contenus rationalisés et pédagogiques** à destination des clients

BENEFICES

Une page **accueillante** et **simple**

1. Tout sur mon eau et compte en ligne

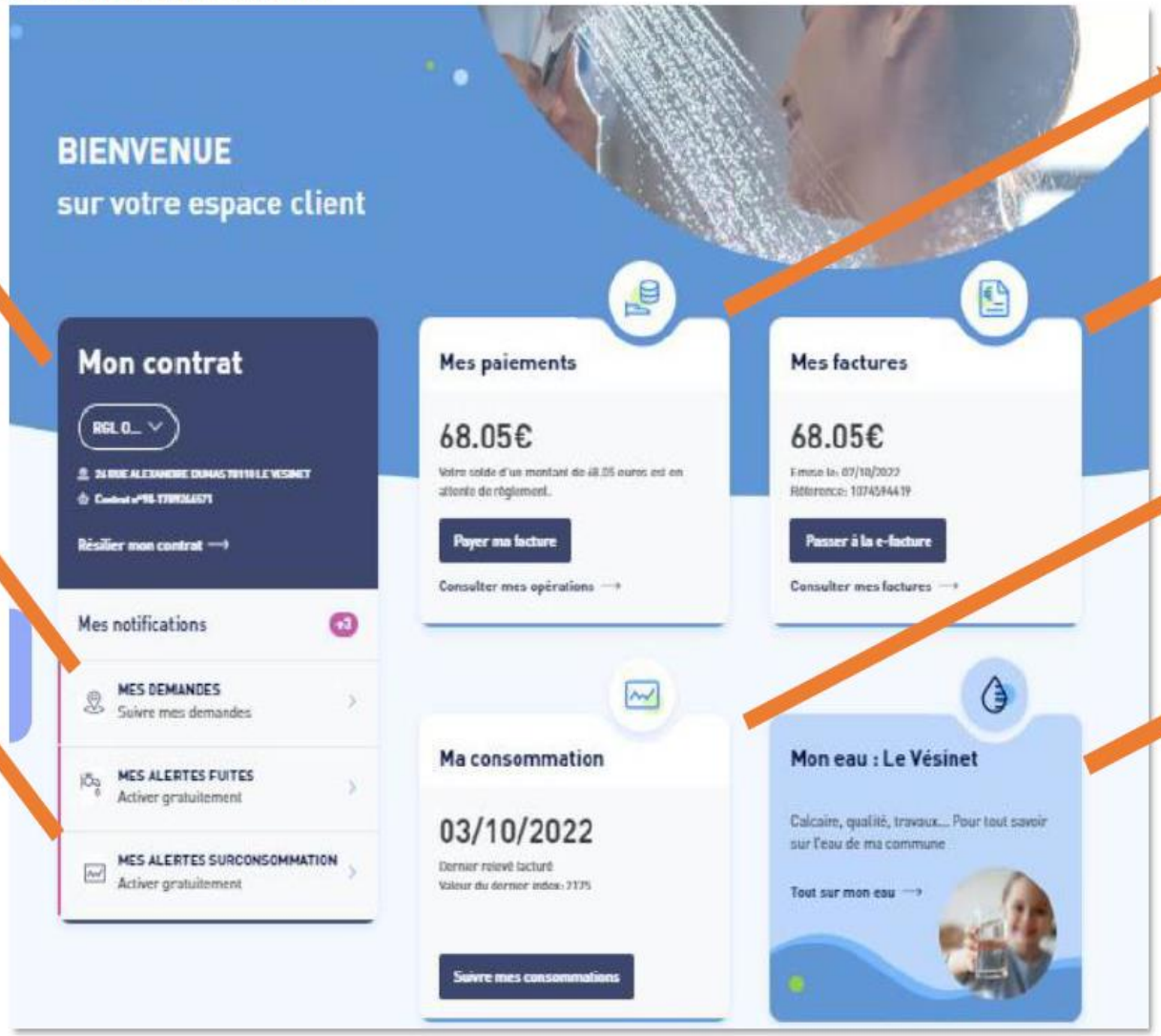
• 1.2 Le Compte en ligne

➢ Que retrouve-t-on sur le tableau de bord du Compte en ligne ?

Infos du contrat, possibilité d'accéder au parcours de résiliation

Nouvel outil: Suivi des demandes (détail slides suivantes)

Paramétrage des alertes fuites et surconsommation proposé si client télérelevé



Montant du dernier paiement, historique et possibilité de payer la facture si le client n'est pas mensualisé ou prélevé

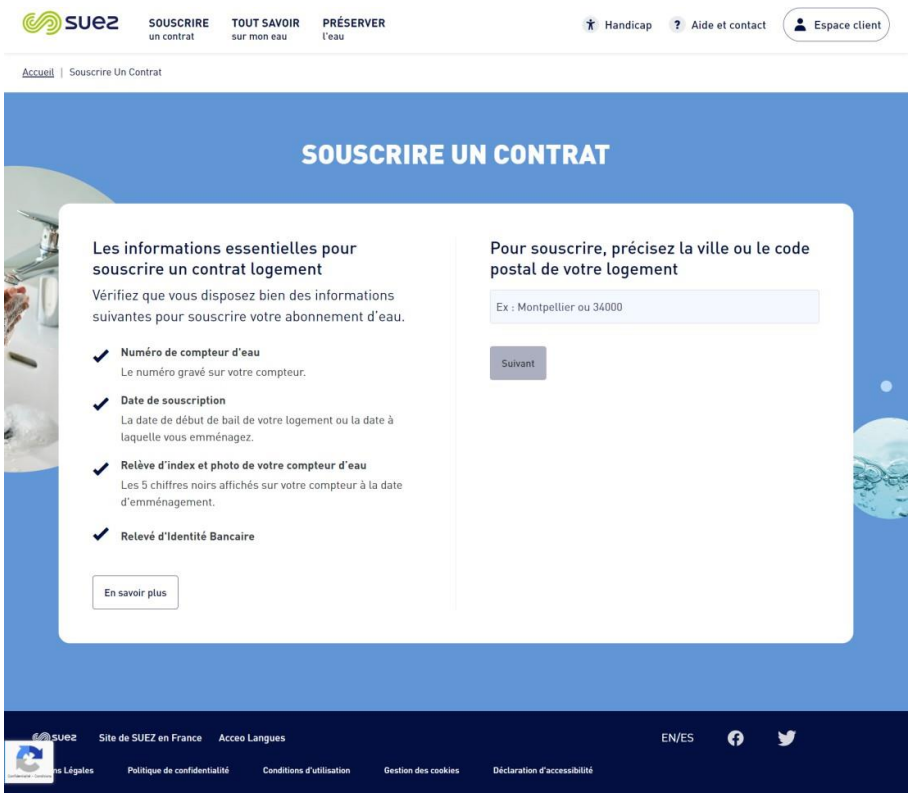
Montant de la dernière facture, historique des factures et possibilité de souscrire ou résilier la e-facture

Infos sur la consommation du client :
Relevé d'index si compteur classique
On connect / On connect coach journalier/mensulier si télérelève

Infos sur l'eau de la commune: qualité, travaux…

Espace Futur client

« Devenir client Eau, c'est simple!»



EN BREF

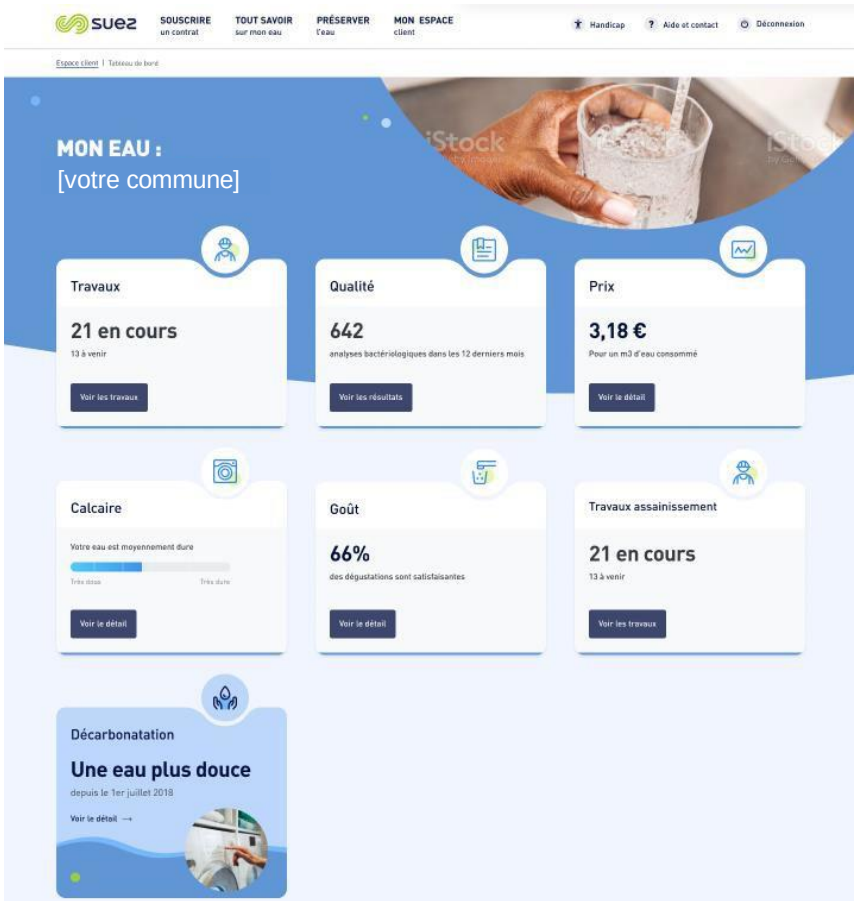
- Un **accès direct** vers la souscription d'abonnement **dès la home page.**
- Une souscription en ligne **simplifiée**, en seulement quelques clics

BENEFICES

Le site s'ouvre aux **prospects** et accueille **facilement nos futurs abonnés**

Tableau de bord “Eau dans ma commune”

« Tout savoir sur l’eau près de chez soi »



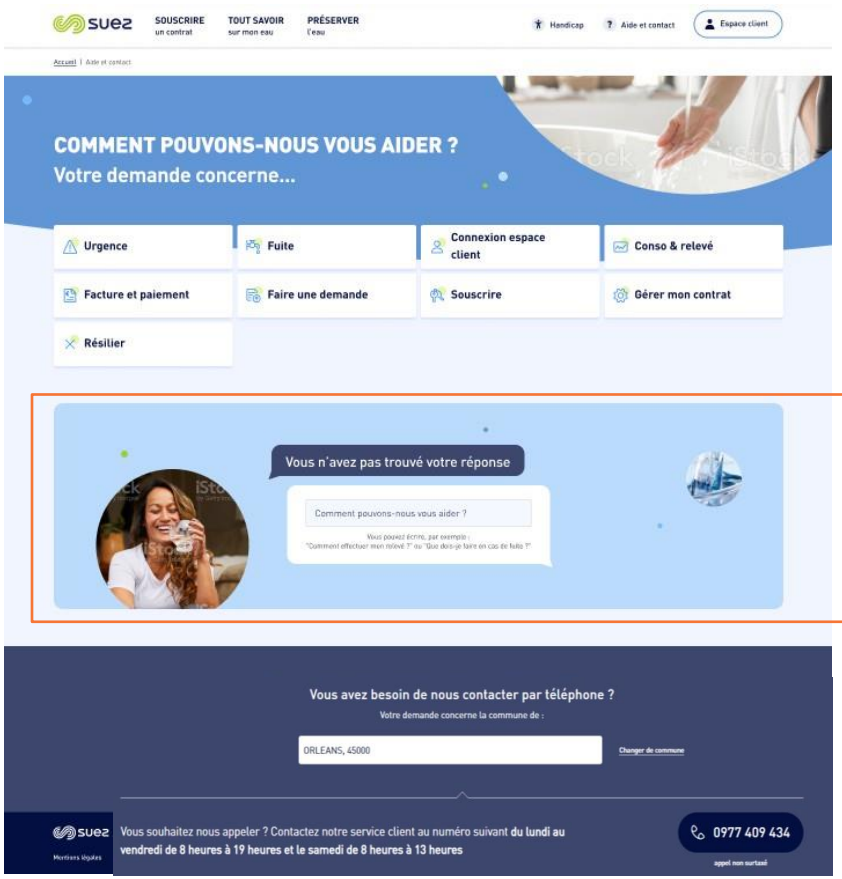
EN BREF

- Une page qui permet au client de **découvrir les données relatives à l’eau de leur commune**
- Une rubrique attractive qui a été **utilisée spontanément par nos testeurs**!

BENEFICES

Obtenir avec **transparence** des informations qui intéressent de plus en plus les consommateurs

Aide et contact



EN BREF	BENEFICES
Une assistance en ligne qui guide le client vers sa solution	**Intuitive et accompagnante**

Niveau 1 :

Des FAQ répondant au principales questions clients : services / pas à pas / conseils

Niveau 2 (selon contrat):

Un moteur de recherche intelligent pour aller plus loin si le client n'a pas trouvé sa solution

Un module Chatbot apparaît également **sur toutes les autres pages** du site pour être accessible directement par le client.

Niveau 3 :

La mise en relation avec le Service Client de la région du client

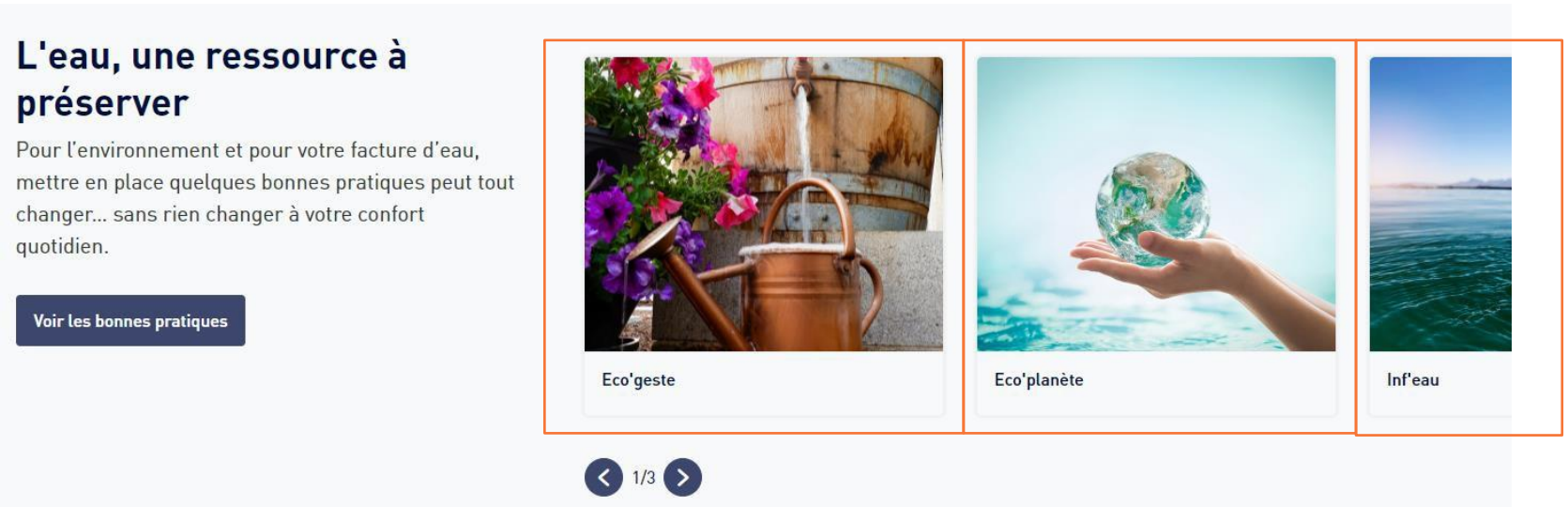
Espace “Préservation de l’eau”

« Des astuces pour préserver l’eau»

EN BREF

- **Des éco-gestes** pour guider les clients et les aider à économiser l’eau au quotidien
- **Une rubrique qui s’enrichira** au fil du temps

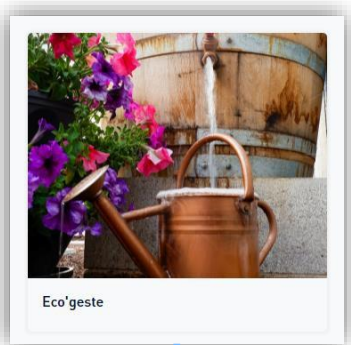
Aspect économique | Aspect environnemental | Pédagogie sur l’eau

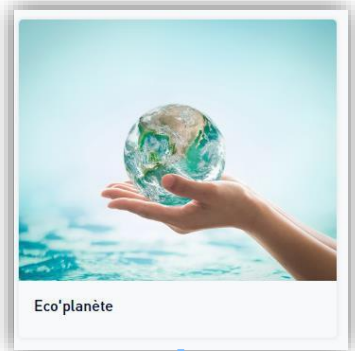


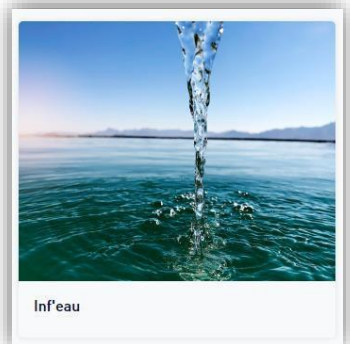
BENEFICES

Accompagner les clients dans leur action **éco-responsable**, et ainsi **diminuer les quantités d’eau utilisées** par les collectivités

Espace “Préservation de l’eau”







Des **Eco’gestes** et des **Gaspi’gestes** pour sensibiliser nos usagers aux **enjeux économiques.**

Des **Eco’planètes** et des **Pollu’planètes** pour sensibiliser nos usagers aux **enjeux environnementaux.**

De **l’information sur l’eau** pour sensibiliser nos usagers à la **préservation de cette précieuse ressource.**

Accompagnement client sur le Compte En Ligne

Inciter le client à faire ses démarches sur le CEL à chaque interaction afin qu'il soit autonome et éviter les contacts habituels (mail, tel, visite …)

suez

L'accompagnement du client à la création de son compte est indispensable

Ce que peut faire sur TSME,

un usager sans CEL
ou
un abonné sans CEL
ou
un abonné avec CEL

Usager
Sans CEL

Abonné
Abonné avec ou **sans CEL**
(connecté ou non à son CEL)

- **Eau dans ma commune** (pour les contrats en DSP gérés par SUEZ) : règlements des services, travaux, qualité (+ bilan ARS), calcaire, prix
- **Contenus Pédagogiques**
- **Simulateur de consommation**
- **Devis estimatif** (branchements eau et/ou assainissement selon contrats)
- **Demande de diagnostic assainissement** NEW (pilote en cours)
- **Chatbot Olivier** (assistant virtuel / selon les contrats)
- **Contact service client**
  - *Téléphones*
  - *Adresse et horaire de l'agence la plus proche*
  - *Formulaire de contact par e-mail avec PJ*
  - *Information accessibilité service ACCEO et Handicapzéro*
- **Contacts recours amiables et formulaire de contact**

- **Souscrire un contrat**

- **Résilier un contrat**

Dans le cadre de communications spécifiques
Abonné avec ou sans CEL

- **Prise/modification/suppression de rdv en ligne**
  A partir d'e-mails et sms spécifiques liés à l'activité terrain concernée
- **Annonce relevé et dépose de la photo-compteur**
  A partir d'e-mail ou sms reçus en période de relève: envoi du relevé et de la photo du compteur
- **Paiement par carte bancaire sans CEL**
  A partir d'e-mail ou sms automatiques envoyé à l'abonné

Abonné
Abonné avec CEL **et**
connecté à son CEL

- **Déposer son relevé de compteur**
- **Suivre sa consommation**
- **Visualiser et télécharger ses factures et encarts associés** *(pour tous les clients e-facture ou non)*
- **Comprendre sa facture** NEW
- **Télécharger son attestation d'abonnement** NEW
- **Souscrire ou résilier la e-facture**
- **Payer sa facture :** souscription mensualisation / prélèvement auto à la facture (+ IBAN zone SEPA NEW), CB (3000€ max), e-TIP et **suivre ses paiements et son échéancier de mensualisation**
- **Suivre ses demandes** *(sur site redesigné)*
- **Renseigner, modifier ses infos personnelles** (*E-mail et mot de passe; N° téléphone; Adresse de facturation; consentements RGPD; coordonnées bancaires)*
- **Faire une demande de dégrèvement en ligne** (local d'habitation)
- Rattacher ou retirer un contrat **et gérer plusieurs contrats avec 1 CEL** (compte en ligne = 1 adresse e-mail)
- Consultation d'historique sur 2 ans des factures
- **CEL consultable jusqu' à 2 ans après la résiliation d'un contrat** (!! création d'un CEL impossible sur un contrat résilié)

- Avec un **compteur télérelevé**
  - ***Suivi quotidien*** *des consommations, exporter ses données (xls)*
  - *Paramétrage des alertes fuite et surconsommation (selon contrat)*
  - *ON'connect™ coach (selon contrat)*

Nos outils d'accompagnement

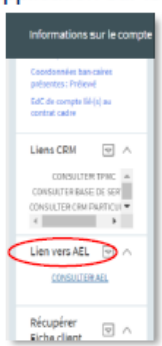
• L'intranet

1 *L'intranet c'est quoi ?*

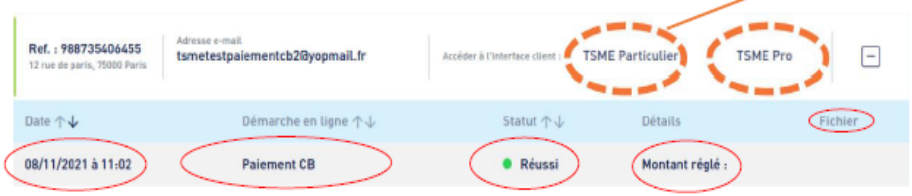
L'intranet est un outil interne permettant de consulter **toutes les interactions réalisées** par le client sur Tout Sur Mon Eau, qu'il dispose d'un compte en ligne ou non. Il permet donc de voir **toutes les actions et démarches** réalisées par le client sur TSME en mode connecté ou authentifié par une adresse mail

2 *Comment y accéder ?*

2 options : depuis l'application sur le bureau ou depuis Odyssée



3 *Détails de l'intranet:*



Date de l'action

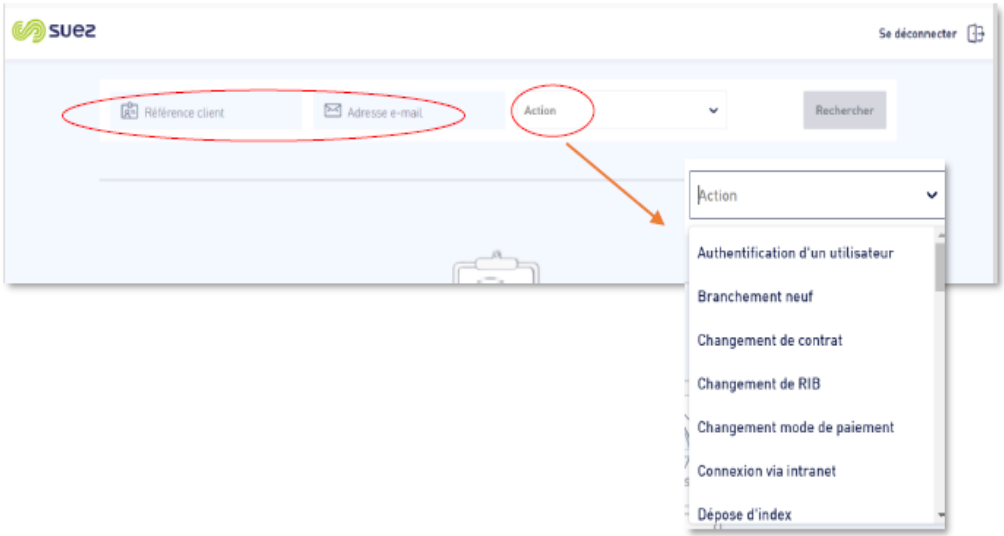
Informations sur les transactions effectuées par le client

Informations sur le statut de la transaction

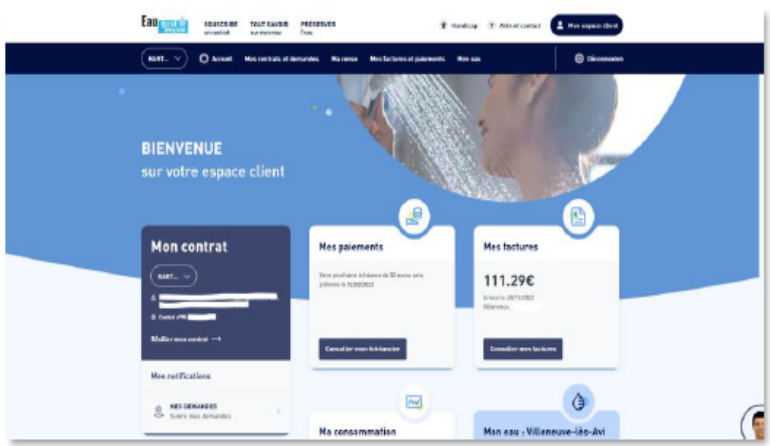
Détail, ex:
Montant réglé
RIB: 3004 XXXX XXXXXXX8901 XX

Fichier consultable, ex:
Photo relevé compteur

Vous pouvez aussi faire une recherche par référence client ou adresse mail et de filtrer par action



En cliquant sur le bouton **TSME Particulier** => on peut visualiser le compte en ligne connecté du client et visualiser exactement ce que le client voit en se connectant



Nos outils d'accompagnement

• L'outil PAGE

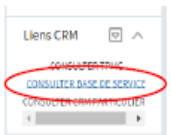
1 ***L'outil PAGE c'est quoi ?***

L'intranet est un outil interne permettant de consulter et modifier toutes les informations liées au services souscrits par le client

- Consentements
- Abonnements
- Historique des souscriptions
- Historique des alertes fuites et surconsommation

2 ***Comment y accéder ?***

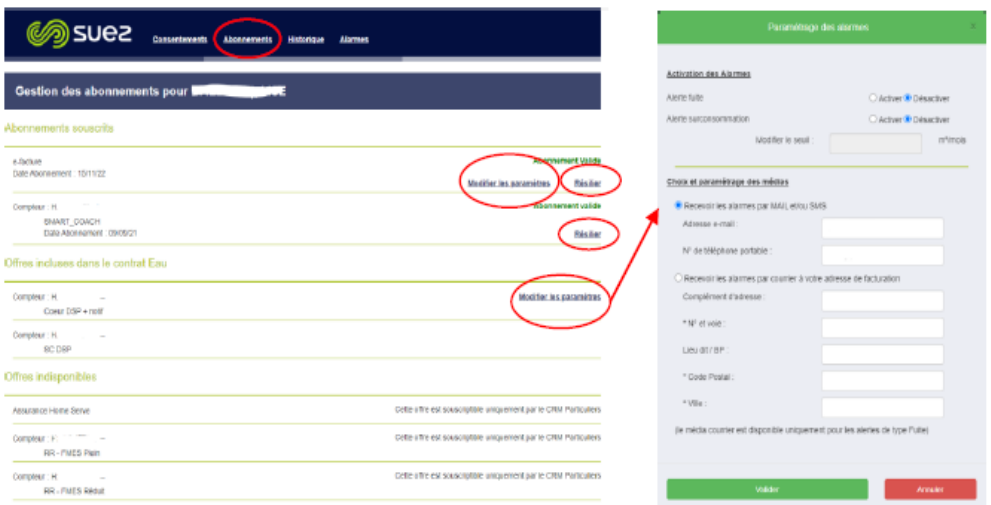
2 options :depuis Odyssée



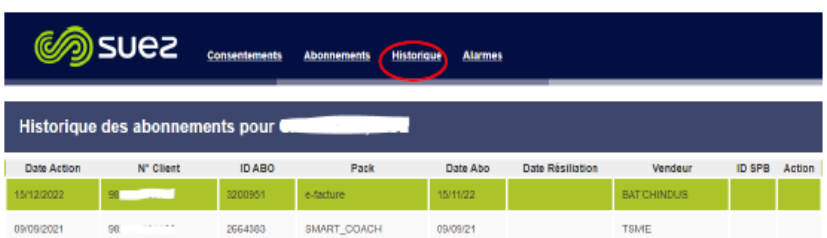
3 ***Détails de l'intranet:***

Gestion des consentements

Gestion des abonnements : adhésion ou résiliation à la e-facture, On Connect Coach, modifications des alertes fuites et surconso



Historique des abonnements du client



Date Action	N° Client	ID ABO	Pack	Date Abo	Date Résiliation	Vendeur	ID SPB	Action
15/12/2022	98	3200951	e-facture	15/11/22		BAT CHINDUS		
09/09/2021	98	2664383	SMART_COACH	09/09/21		TSME		

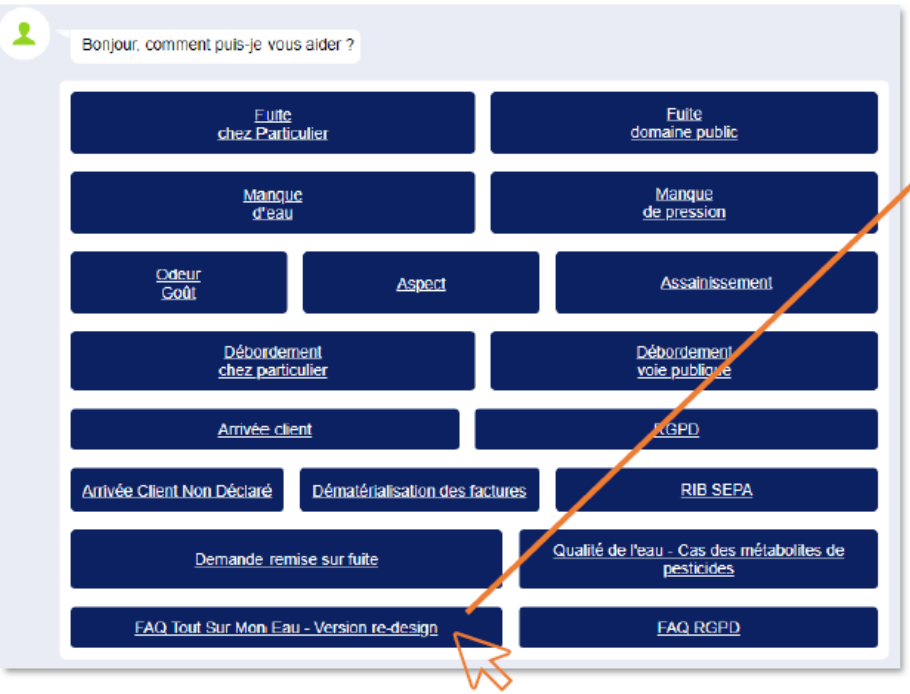
SUEZ

al

Nos outils d'accompagnement

- Assist'eau

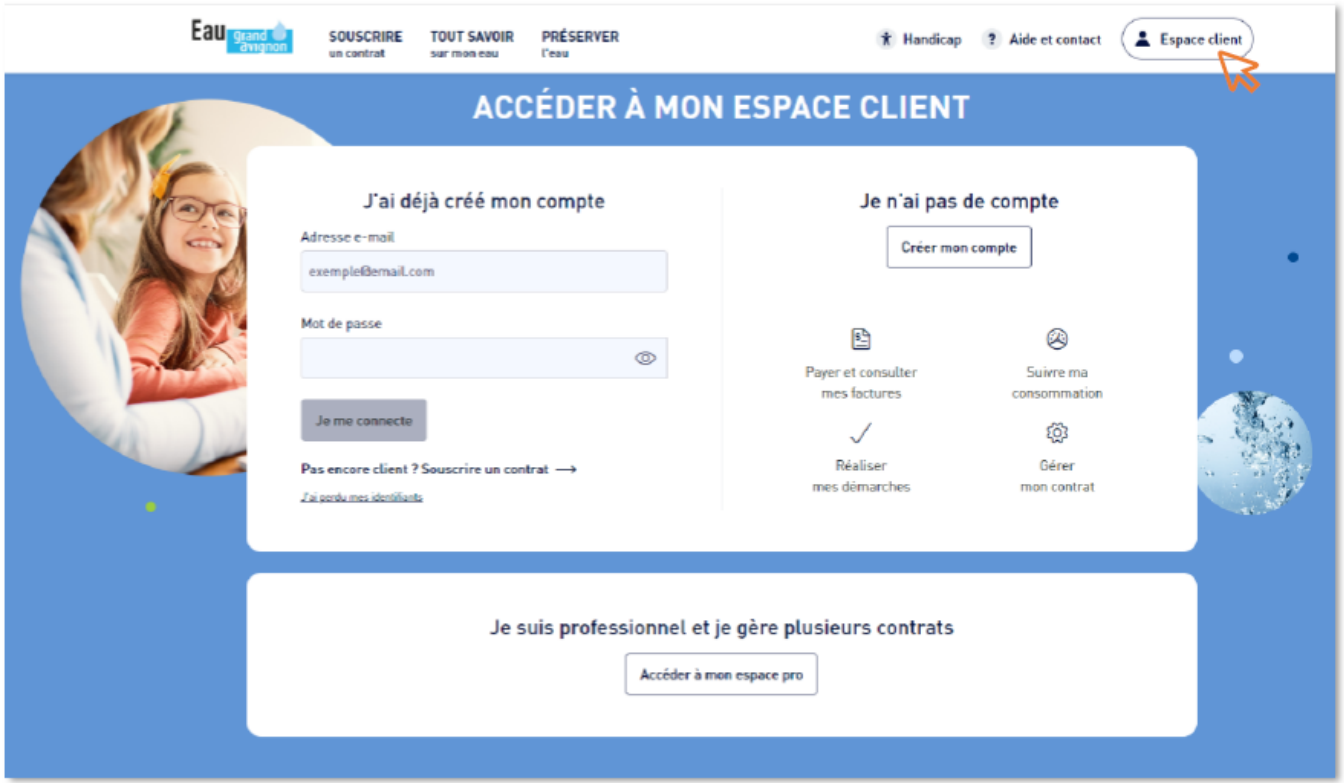
Une rubrique sur Assist'eau « **FAQ Tout Sur Mon Eau – version re-design** » permet d'accompagner le client à la **digitalisation** sur 5 thématiques :

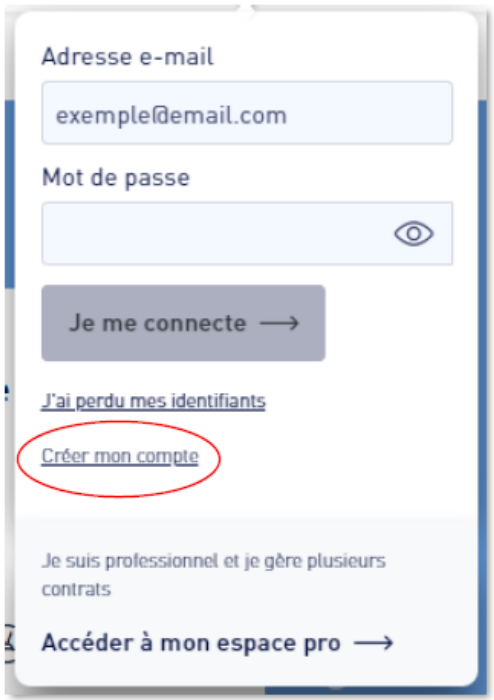


Tout sur mon eau et compte en ligne

• Le Compte en ligne: la création

➢ **Comment créer un Compte en ligne ? 1/2**





Espace création d'un compte
particulier & professionnel

Tout sur mon eau et compte en ligne

• Le Compte en ligne: la création

➢ **Comment créer un Compte en ligne ? 2/2**

4 étapes:

- Renseigner la **référence client**
- Vérification via **l'email / numéro** de tél renseigné ou à défaut l'identifiant à 4 chiffres présents sur la facture
- Renseigner toutes les **informations personnelles (adresse, numéro de téléphone, nom du contrat, mode de contact privilégié** + création d'un **mot de passe**
- Valider en cliquant sur Créer mon compte

2 conditions pour créer un compte en ligne:

- Service ouvert sur la commune (info à consulter sur TPMC)
- Saisir la référence client + email, tél fixe ou tél mobile renseignés sur Odyssée pour le contrôle de sécurité

La posture proactive et réactive

Pensez à faire systématiquement la promotion du compte en ligne et pas uniquement lors des demandes d'abonnement !

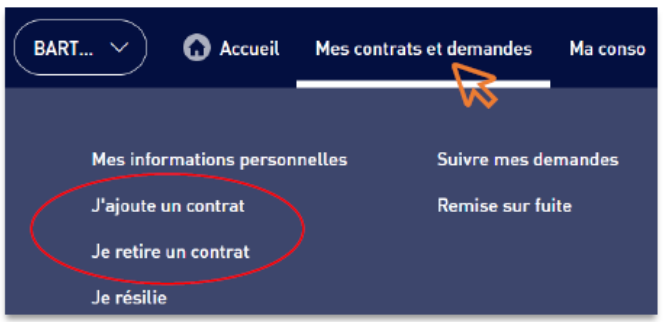
« Madame Monsieur X, en créant votre compte en ligne, vous pouvez suivre votre consommation, visualiser et télécharger vos factures, suivre vos demandes, modifier vos informations personnelles et bien plus !»

Tout sur mon eau et compte en ligne

• Le Compte en ligne: ajouter, retirer un contrat ou supprimer un Compte en ligne

1 Ajouter / retirer un contrat

Quand un client emménage dans un nouveau logement et qu'il dispose déjà d'un CEL, **il n'est pas nécessaire d'en recréer un**:
→ Le client peut **ajouter/retirer un contrat** qu'il souhaite rendre visible sur son CEL (sans limite !)
→ Comment ? Directement via son tableau de bord à **Mon contrat** ou depuis la rubrique **Mes contrats et demandes**



2 Suppression du compte en ligne

Lors d'un contrat résilié, le CEL n'est pas supprimé. Le client peut continuer d'accéder à ses données s'il a créé son CEL avant l'édition de la dernière facture (**historique de 24 mois**). Pour le client en télérelève, plus d'accès au suivi de consommation mais uniquement liste de consommation facturée.
→ Le client peut supprimer son compte en ligne depuis la rubrique **Mes contrats et demandes → Mes informations personnelles → Je souhaite supprimer mon compte en ligne**

Tout sur mon eau et compte en ligne

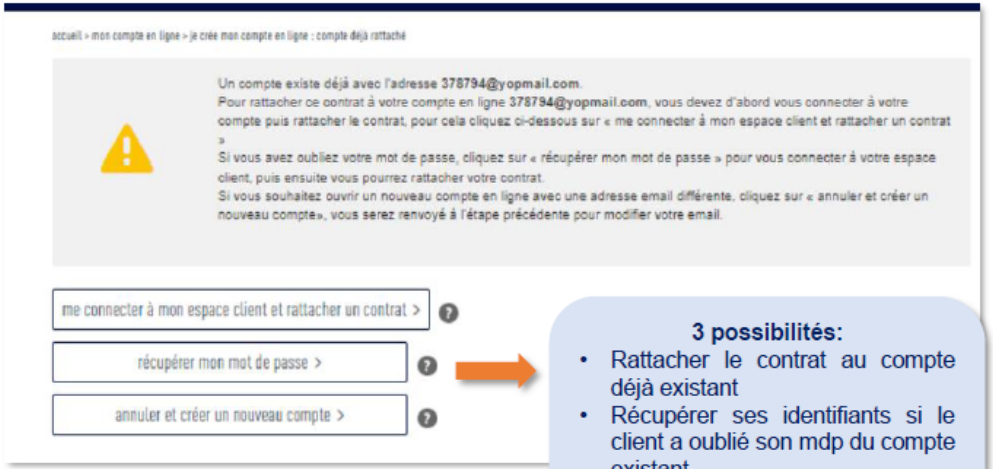
- Le Compte en ligne: ajouter, retirer un contrat ou supprimer un Compte en ligne

3 **Création d'un Compte en ligne lorsqu'il en existe déjà un sur le même contrat**

3 possibilités:

- Détacher le contrat et le rattacher à un autre CEL
- Récupérer ses identifiants si le client a oublié son mdp du compte existant
- Modifier l'email: Le client souhaite saisir un autre e-mail

4 **Création d'un Compte en ligne lorsqu'il en existe déjà un avec l'adresse mail renseignée**



3 possibilités:

- Rattacher le contrat au compte déjà existant
- Récupérer ses identifiants si le client a oublié son mdp du compte existant
- Le client souhaite créer un nouveau compte avec un nouvel e-mail

Tout sur mon eau et compte en ligne

- Le compte en ligne : difficultés pour se connecter

IL N'EST PAS POSSIBLE DE MODIFIER L'EMAIL DU CLIENT S'IL DISPOSE D'UN CEL.
C'EST AU CLIENT DE LE FAIRE EN SUIVANT LES ÉTAPES INDIQUÉES.
→ TOUT CHANGEMENT PAR LE CLIENT SUR SON CEL SERA SYNCHRONISÉ SUR ODYSSÉE

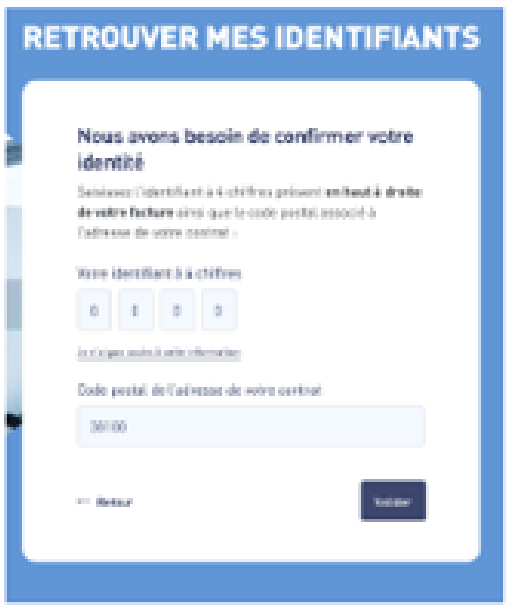
Parcours « J’ai oublié ou je n’ai plus accès à mon adresse e-mail »
Cas 1 : Le client qui n’a pas Espace client

« Je souhaite accéder à mon Espace client mais je ne me souviens plus si j’ai déjà créé mon compte en ligne. »

Le client reçoit un message qui lui explique qu’il ne dispose pas d’espace client.
On lui propose un lien pour créer son Espace client

Parcours « J'ai oublié ou je n'ai plus accès à mon adresse e-mail »
Cas 2 : Le client qui a oublié son adresse e-mail et dont les coordonnées téléphoniques ne sont pas renseignées chez nous.

« Je souhaite accéder à mon Espace client mais je ne me souviens plus de mon adresse e-mail»



QUOI DE NEUF ?

- Si aucune coordonnée téléphonique n'est renseignée dans Odyssée, alors le client confirme son identité à l'aide de son code à 4 chiffres (inscrit en haut à droite sur sa facture), ainsi il peut passer à l'étape suivante.

Parcours « J'ai oublié ou je n'ai plus accès à mon adresse e-mail »
Cas 3 : Le client qui n'a plus accès à son adresse e-mail

« Je souhaite renouveler mes identifiants de connexion mais je n'ai plus accès à l'adresse e-mail qui me sert de connexion, je suis bloqué »

Récupérer ou modifier mon adresse e-mail

Veuillez saisir votre référence client ci-dessous. Elle commence par 98 suivi de 10 chiffres.

Référence client

98-XXXXXXXXXX

Je ne trouve pas ma référence client

← Retour

Valider

QUOI DE NEUF ?

Dans le parcours, le client a la possibilité de modifier et de choisir une nouvelle adresse e-mail ainsi qu'un nouveau mot de passe. Et il pourra se connecter avec la nouvelle adresse e-mail choisie et son nouveau mot de passe. Il n'est plus bloqué.

Les services digitaux

En cas de remontées clients, toujours vérifier si le service est compris dans le contrat sur **TPMC**

• L'accessibilité

➢ **Quels sont les services pour les clients ayant un handicap ? 1/2**

1 **Pour le client aveugle ou mal voyant** HandiCaPZéro

Le client peut demander la facture en BRAIL ou avec caractères agrandis directement au service client.

Process téléconseiller:

Depuis la page « Central de contrôle »

1. Cliquer sur le « Compte » du client dans le tableau de bord
2. Cliquer dans l'onglet « Caractéristiques »
3. Cliquer sur « **+** »
4. Inscrire la date d'effet = Date du jour du traitement
5. Dans le champ « Type de caractéristique », sélectionner **« Critère d'envoi compte client »**
6. Cliquer sur la loupe
7. Dans « Valeur de caractéristique », sélectionner **« 5 – Envoi pour édition spécifique »**
8. Cliquer sur « Enregistrer »
9. Cliquer sur l'onglet « Messages sur facture »
10. Cliquer sur « **+** » si le champ n'est pas vide
11. Dans le champ « Message sur facture »
    - ✓ Inscrire le code « 3332 - facture braille »
    - ✓ Inscrire le code « 3328 - facture caractères agrandis »
12. Dans le champ « type message sur facture », sélectionner « Permanent »
13. Cliquer sur « Enregistrer »

CF. fiche pratique

Les éléments de la facture traduits :

- La **référence client** et les coordonnées de l'agence clientèle
- Le dernier **relevé de compteur**, sa date et l'**évolution de la consommation** depuis le dernier relevé
- Le **montant** à régler
- Le **détail du prix de l'eau** au mètre cube
- La **date d'émission** de la facture, les **moyens de paiement** à disposition et la **date d'échéance**

Informations complémentaires

- Une fois la demande faite à Odyssée, le prestataire éditique DATA ONE transmet la facture au format de base à HandiCapZero qui **effectuera la modif sous 48h** et l'enverra au client
- Si la demande fait suite à la réception d'une facture non adaptée, la màj des caractéristiques doit être effectuée **avant de réaliser l'annulation / réfection**

suez

Lien Rappel métier HandiCaPZéro

Les services digitaux

En cas de remontées clients, toujours vérifier si le service est compris dans le contrat sur **TPMC**

• L'accessibilité

➢ **Quels sont les services pour les clients ayant un handicap ? 2/2**

2 **Pour le client sourd, malentendant ou ne parlant pas français**

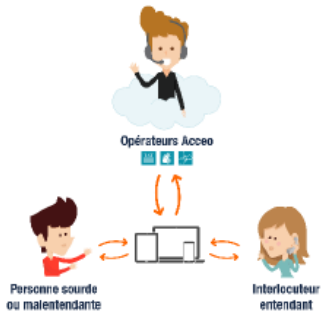
Comment ça marche ? *Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30*

En visio:

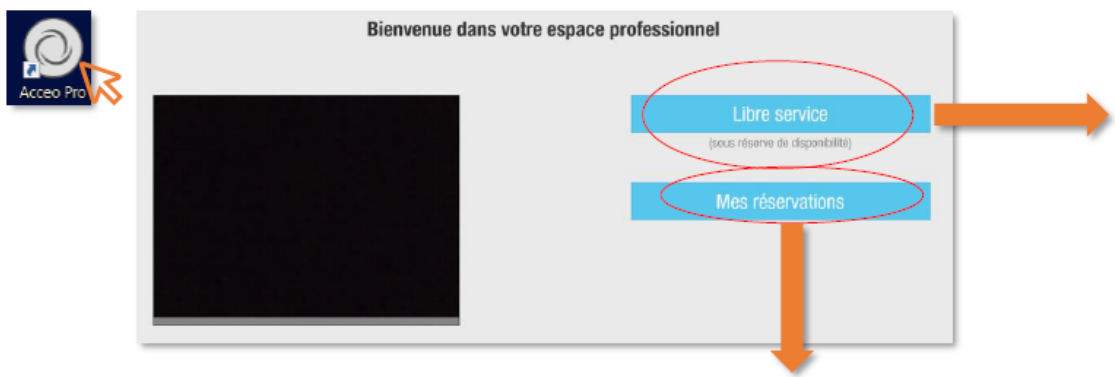
1) Le client accède à **ACCEO** de 3 manières:
   - En téléchargeant l'appli **ACCEO** avec un smartphone équipé d'un micro + webcam
   - Via le site www.acce-o.fr
   - Via le site www.toutsurmoneau.fr avec une interface vers le site **ACCEO**
2) Il choisit son mode de transcription (LSF, TIP, LPC ou traduction) et entre en contact avec un agent **ACCEO**
3) L'opérateur **ACCEO** appelle un chargé de clientèle SUEZ et réalise la transcription des échanges en direct entre l'usager et le chargé de clientèle

En accueil:

1) Le conseiller identifie le besoin et lance l'appel depuis le smartphone du client ou depuis le PC de l'accueil
2) Lorsque le conseiller **ACCEO** est connecté en visio, la conversation à 3 avec un agent **ACCEO** peut démarrer



Process téléconseiller:



Permet de **planifier un rdv avec une ressource ACCEO** en cas d'indisponibilité

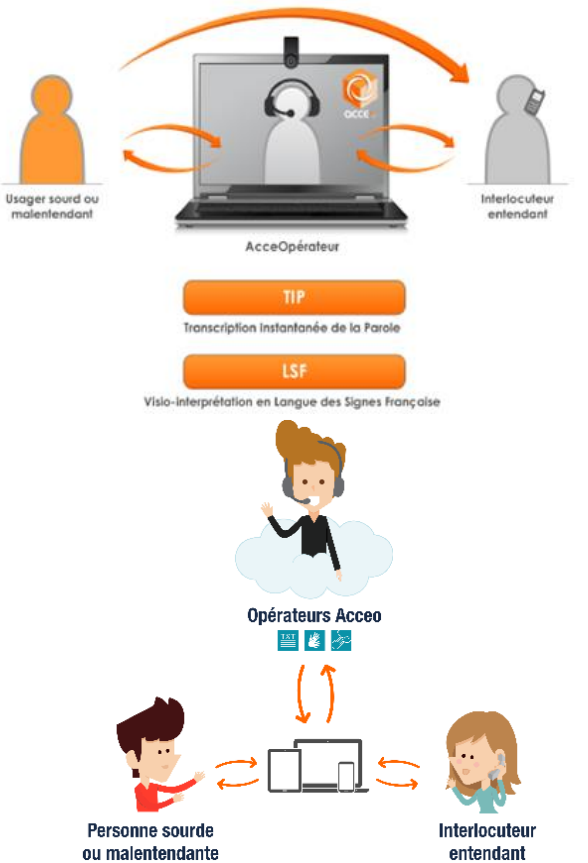
Acceo comment ça marche ?

Une utilisation simple en 3 étapes

1) Le client télécharge sur son ordinateur ou son smartphone équipé d'un micro et d'une webcam l'application ACCEO sourds et malentendants (téléchargeable gratuitement)

2) Il choisit son mode de transcription (LSF ou TIP ou LPC)

3) Et en un clic lance l'appel vers un agent ACCEO qui traduit en direct sa demande à un agent du Service Client en ligne



Les services digitaux

• E-facture: la facture dématérialisée

1 *Comment ça marche ?*

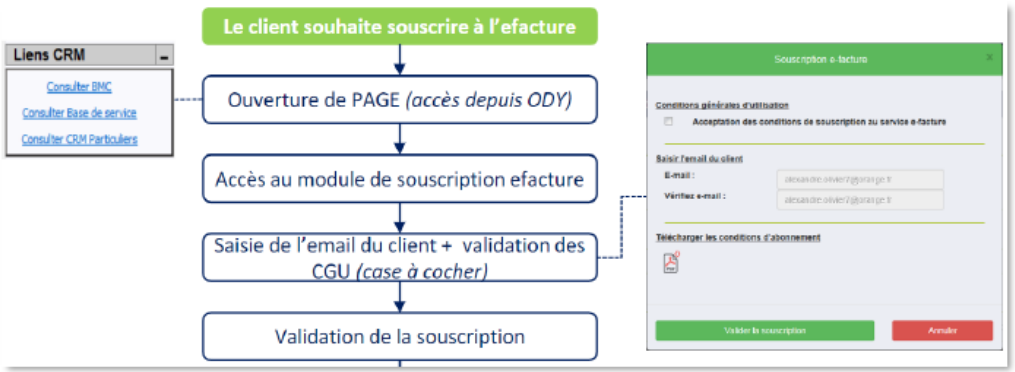
A chaque nouvelle facture, le client ayant souscrit reçoit une notification par email l'invitant à se connecter ou à créer son CEL si ce n'est déjà fait pour consulter sa facture
La facture n'est JAMAIS envoyée en pièce-jointe d'un mail
Le client clique sur le lien et arrive sur son compte en ligne, il peut visualiser et télécharger sa dernière facture

2 *Qui peut y souscrire ?*

Clients **prélevés ou mensualisés** ayant une adresse **mail** correcte et renseignée sur Odyssée

3 *Comment y souscrire ?*

- **Pour le conseiller:** Depuis PAGE > Abonnements



→ ***Si client n'est ni mensualisé ou prélevé:*** réception de l'email « en attente d'activation » invitant le client à finaliser sa souscription en souscrivant au prélèvement/mensu depuis son CEL

- **Pour le client:** Depuis son CEL: « **Mes informations personnelles** » > « **Mes services** » - « **Service e-facture** »

→ ***Si le client n'est ni mensualisé ou prélevé:*** avant de valider la souscription, obligation de passer à la mensualisation ou au prélèvement

Un service à placer obligatoirement à chaque appel

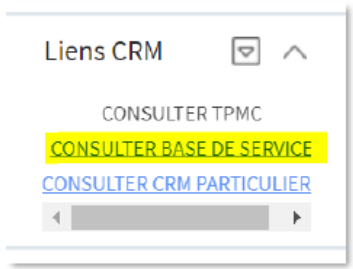
Les services digitaux

• E-facture: la facture dématérialisée

4 *Comment résilier ?*

- **Pour le conseiller:**

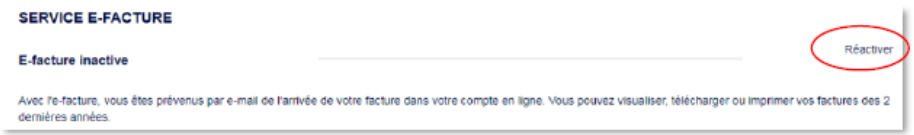
Depuis PAGE > Abonnements > **Désactiver e-facture**. Le client ne reçoit pas de courrier ou email automatique ou manuel de confirmation



- **Pour le client**

Depuis son CEL: « **Mes informations personnelles** » > « **Mes services** » - « **Service e-facture** »

Le client reçoit ensuite **un e-mail de confirmation de résiliation**.
Il peut réactiver le service à tout moment en cliquant sur « **Réactiver** »



La posture proactive et réactive

Plus écologique et plus facilement accessible, la e-facture doit être proposée à chaque client qui n'y ont pas encore souscrit !

« Madame, Monsieur X, ce service totalement gratuit vous prévient par e-mail lorsque votre facture est disponible sur votre compte en ligne. En vous connectant à votre compte en ligne, vous pouvez ainsi la consulter et la télécharger; terminé le papier ou les aléas de La Poste ! »

PRÉSENTATION DE L'ESPACE SUIVI CONSOMMATION

1 Restitution simple et lisible des consommations

- Explicite : en litres ou en m3 NEW
- Exhaustive :
  - Vue mensuelle ou journalière
  - Historique de 24 mois
- Visuelle : diagramme simplifié NEW

Restitution intuitive et compréhensible des consommations

- Equivalences douches / baignoires / pack d'eau NEW
- Affichage du montant des consommations en euros NEW
- Comparaison à un foyer similaire NEW

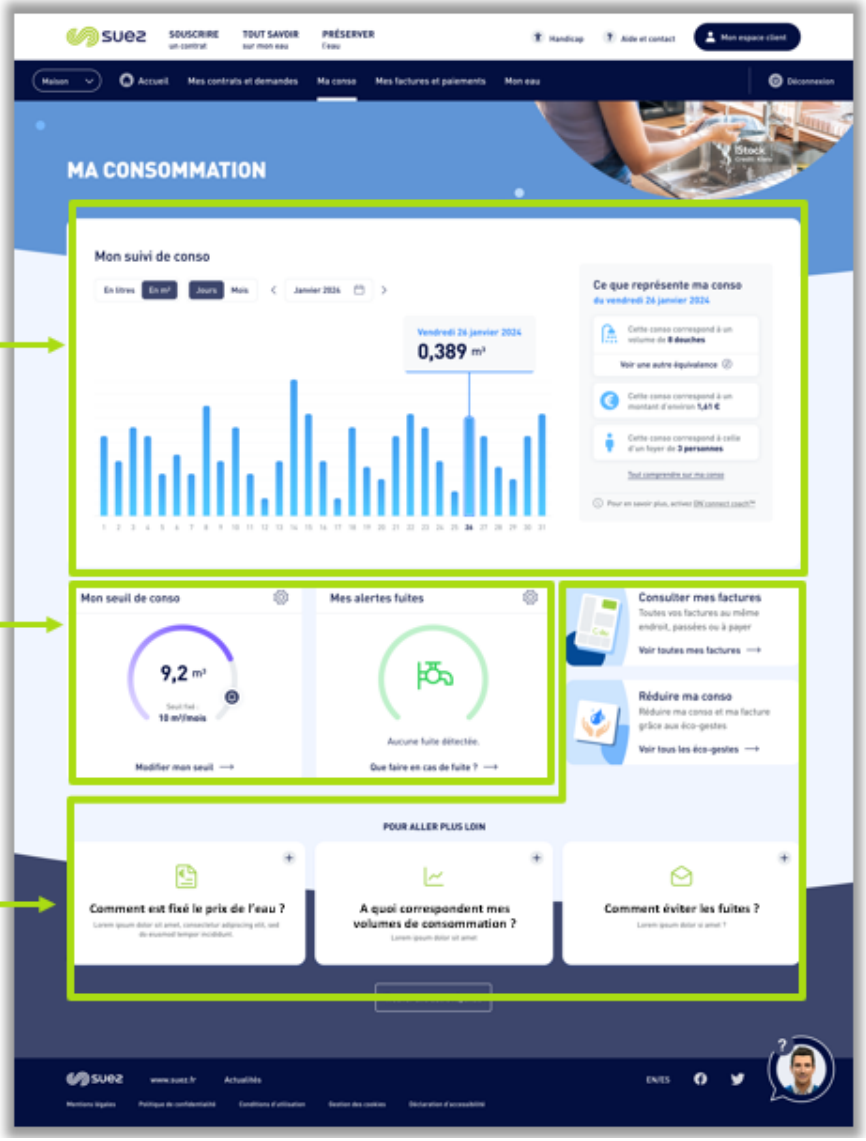
2 Format d'alerte explicite en cas de fuite ou de consommation élevée

- Mise en place de jauges permettant de visualiser les fuites et/ou une consommation supérieure au seuil prédéfini

3 Accès direct aux factures et aux conseils pour maîtriser la consommation NEW

Réponse aux questions les plus posées sur la consommation NEW

- Comment est fixé le prix de l'eau ?
- A quoi correspondent mes volumes de consommation ?
- Comment éviter les fuites ?



Les services digitaux

• Alertes fuite et surconsommation

1 ***Comment ça marche ?***

L'alerte fuite

Qu'est-ce qu'une suspicion de fuite ?

- Débit anormal durant **4** jours consécutifs
- Délai d'envoi : **j+5** depuis l'apparition de la fuite

Comment le client est-il averti ?

Courrier / sms/mail en fonction des infos renseignées sur Odyssée

- Si sms **ou** mail: pas d'envoi de courrier
- Si sms **et** mail: double alerting
- **Si aucune info:** courrier (en cas d'abonnement en masse OU demande spécifique du client au TC car le mode courrier n'est pas proposé sur le CEL du client)

→ 2 relances **par mail uniquement:** j+3 et j+13 si toujours fuite

L'alerte surconsommation

Qu'est ce qu'une suspicion de surconsommation ?

- Dépassement d'un seuil de consommation mensuel calendaire
- Délai d'envoi: **J+2** depuis le dépassement du seuil

Comment le client est-il averti ?

- Si sms **ou** mail: un des canal renseigné
- Si sms **et** mail: double alerting

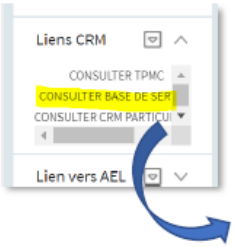
→ Pas de relance
→ Pas d'alerte le dimanche

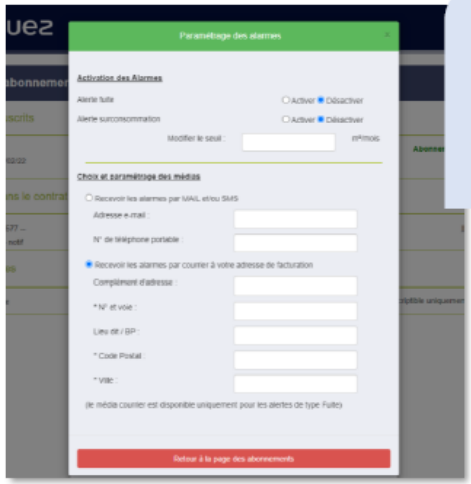
Les services digitaux

- Alertes fuite et surconsommation

2 *Comment gérer les alertes fuites et surconso ?*

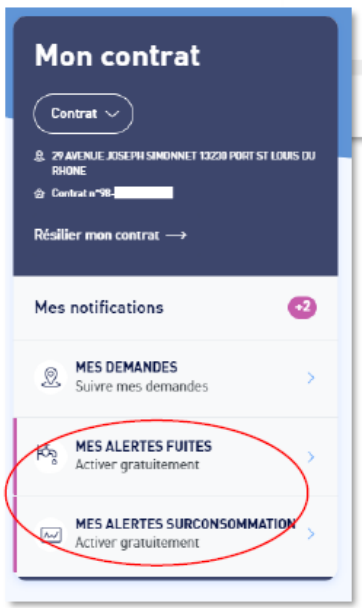
Pour le téléconseiller:





Consulter les abonnements en cliquant sur **ABONNEMENT** pour: Modifier le seuil d'alerte / Désactiver l'alerte / choisir le canal de communication

Consulter l'historique des alertes envoyées sur **HISTORIQUE**



Pour le client: depuis **son compte en ligne.** Il peut alors activer le service et modifier son seuil directement depuis le tableau de bord

La posture proactive et réactive

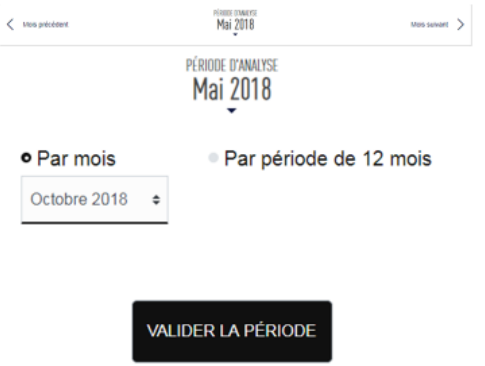
N'hésitez pas à faire la promotion de ce service. Comme lors de chaque appel, veillez aussi à bien vérifier ses coordonnées (tél + mail)

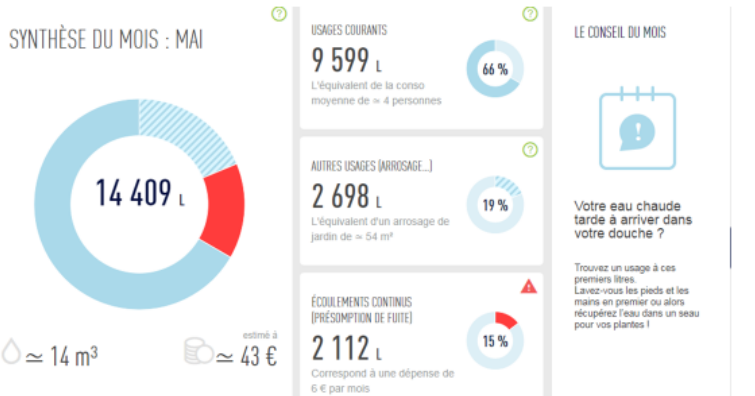
« Madame Monsieur X, il s'agit d'un service gratuit qui vous alerte lorsqu'il y a une suspicion de fuite ou une consommation d'eau plus élevée que d'habitude. Ce service vous permet d'éviter de mauvaises surprises et de maîtriser votre consommation d'eau ! »

On’Connect coach permet de maîtriser sa consommation d’eau

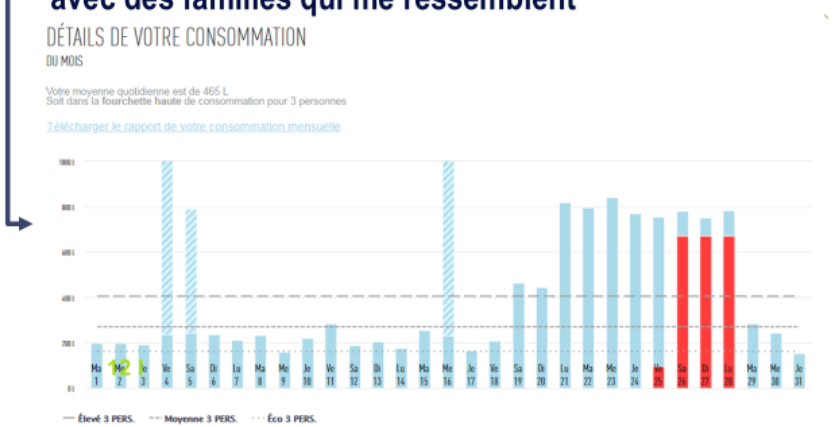
ACCEDER AU SERVICE ON’connect™ coach ET SERVICES RENDUS

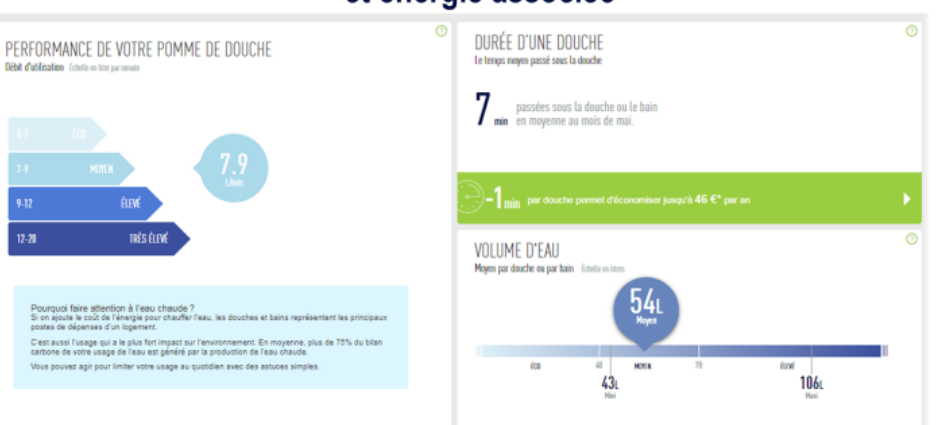
Dans le tableau de bord → **Période d’observation** → **Bloc 1: Bilan de consommation par usage**





Bloc 2: Histogramme détaillé et comparé avec des familles qui me ressemblent → **Analyse des consommations d’eau chaude et énergie associée**





Bilans détaillés et personnalisés de la consommation en eau

- en fonction des différents usages
- comparée avec des ménages qui vous ressemblent Une famille type au national
- focus sur la consommation d’eau chaude et d’énergie associée

al

COMPARAISON

ON'connect™

Suivi journalier ou mensuel de consommation

Relevé automatique de l'index

Facture sur consommation réelle

Simulateur de consommation

Evaluez combien vous consommez d'eau au quotidien
Les gestes à faire pour réduire votre consommation d'eau et votre facture

Alerte fuite, surconsommation par rapport à un seuil défini

ON'connect™ coach

Suivi détaillé de la consommation journalière par usages (eau chaude, sanitaire, arrosage, fuite éventuelle)

Comparaison avec une famille type

Focus sur la consommation d'eau chaude

Evaluations des économies potentielles par rapport au changement d'habitudes et du matériel

Facture sur consommation réelle

Alerte fuite, surconsommation par rapport à un seuil défini

Conseils personnalisés

ACTION CLIENT

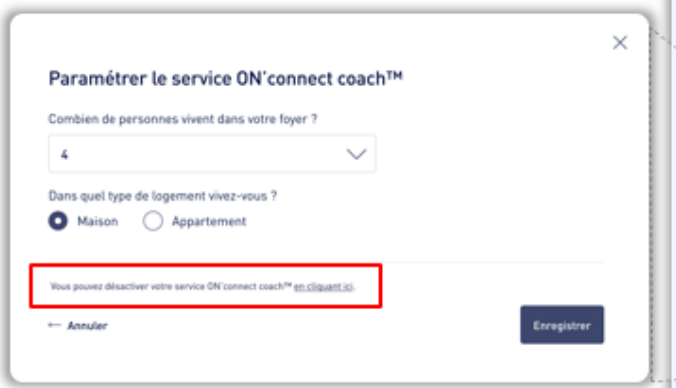
Le service doit être au contrat de la collectivité pour que le client puisse s'inscrire
Répondre à 3 questions sur son foyer afin de personnaliser le service. Si le client ne répond pas aux questions les informations seront moins précises mais s'afficheront tout de même.

Se connecter via son CEL au service et suivre ses types de consommations

Désactivation du ON'connecte coach

La désactivation de ON'connect coach ne peut désormais se faire que par le client via le site TSME

Tous les clients abonnés peuvent désactiver ON'connect coach via la page **« Mes Informations Personnelles »**



Les conseillers ne peuvent plus désactiver ON'connect coach

Le client n’a plus accès à ses consommations sur son compte en ligne

➢ Points de vérification :

1) Vérifier dans la TPMC (onglet service) si le service "Consultation de l'historique de consommation" est ouvert sur la commune
Pour afficher la consommation d'un client, Il faut que les droits (appelés services) soient configurés (configuration commune par commune). Ces services ne sont pas toujours demandés, ou peuvent être demandés à être fermés
Si la commune est en cours de déploiement, le service est ouvert si seulement 99% du parc compteur est déployé en télérelève
2) Vérifier que le compte du client ne soit pas résilié
3) Vérifier que le compteur soit déclaré TR dans Odyssée : le mode de relève doit être Télérelève dans les caractéristiques du PDS
4) Vérifier que les index remontent correctement via "Evolution des index" dans le tableau de bord sur Odyssée

Exemples de demandes / réclamations client sur la relève / télérelève

Questions	Réponse à apporter
Quelle marche à suivre lorsqu’un client m’informe qu’il ne reçoit plus ses alertes alors que cela fonctionnait avant ?	1- Vérifier si les services sont toujours activés dans PAGE 2 – Vérifier si le média renseigné est toujours valide 3 – Vérifier si la télérelève est fonctionnelle et si des alertes auraient dû être envoyées dernièrement 4 – Ouvrir un INC si besoin
Pourquoi je ne vois plus ma consommation dans mon suivi sur mon CEL ?	Nous allons vérifier le bon fonctionnement de la tête émettrice, et si besoin nous vous contacterons pour une intervention avec RDV si le compteur n’est pas accessible Pour ce cas, verifier: - Si le contrat du client est toujours actif - Si l’historique des index est ok dans EMC (tableau de bord d’Odyssée) - Si le service est bien ouvert sur la commune (TPMC onglet Services) => tracer dans Odyssée en **INF > Serv Service > todo** pour le Traitement de la demande (qui ouvrira un incident)
Pourquoi j’ai reçu une alerte fuite ? Je viens de vérifier mon compteur et il ne tourne pas	Le système de télérelève a détecté un débit minimum non nul (au minimum un goute à goute), durant 4 jours consécutifs. Ce petit débit peut ne pas être visible à la lecture du compteur. Nous vous invitons à faire vérifier toutes vos installations par un professionnel, si vous recevez à nouveau une alerte
Pourquoi j’ai reçu une alerte surconsommation ?	Vous avez dépassé le seuil paramétré, nous allons le vérifier ensemble et le modifier si nécessaire
Je refuse la pose de la Télérelève	Après avoir argumenté sur les ondes non dangereuses et les avantages (suivi conso, alertes), et que le client refuse toujours => tracer dans ILIADE EAU Technique EAU – Information Télérelève –Clore et noter en commentaire le refus du client

Les services digitaux

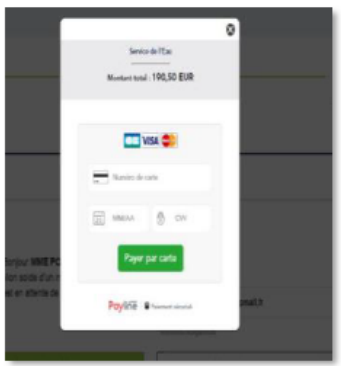
• Paiements en ligne

1 *Quels sont les différents moyens de paiement ?*

- **Mensualisation**: *Le client renseigne son RIB et est prélevé mensuellement avec un échéancier (il peut y souscrire auprès d'un conseiller ou depuis son CEL)*
- **Prélèvement**: *Le client renseigne son RIB et est prélevé automatiquement lors de l'émission de la facture (il peut y souscrire auprès d'un conseiller ou depuis*
- **E-tip**: *Le client accède au paiement E-tip en étant connecté à son Compte en ligne. Il renseigne son RIB et signe le mandat SEPA en ligne sur TSME.*

Une fois le mandat SEPA signé, il est valable pour toutes les autres demandes de prélèvement par e-tip que le client fera.

- **Paiement CB**: *Le client reçoit un sms ou mail citant le paiement par carte bancaire, il clique sur le lien, s'identifie (par la réf client et numéro de tél/email pour sécuriser), enregistre ses numéros carte bancaire*



La posture proactive et réactive

Pour rappel, il est **primordial** de privilégier le paiement par **mensualisation ou prélèvement**.

Si le client est réfractaire, votre objectif est de le convaincre à le faire souscrire à l'un de ces deux modes de paiement. Pour cela, n'hésitez pas à argumenter sur les avantages:

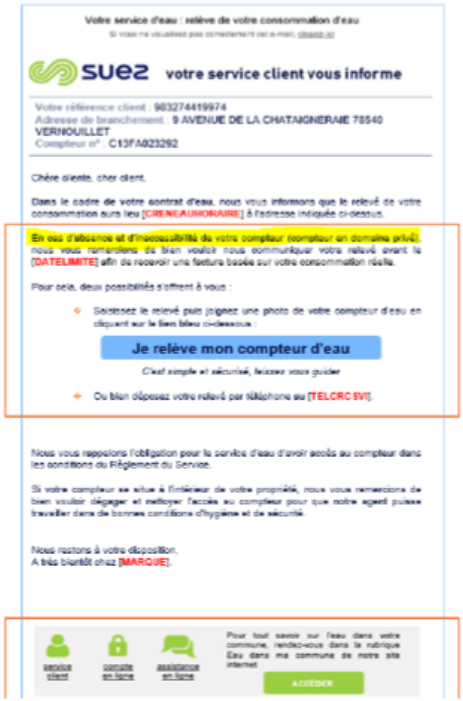
« Monsieur, madame X, sachez que la mensualisation permet de mieux maîtriser votre budget, elle vous permet d'éviter les oublis puisque cela se fait de manière automatisée, vous n'avez rien à penser. »

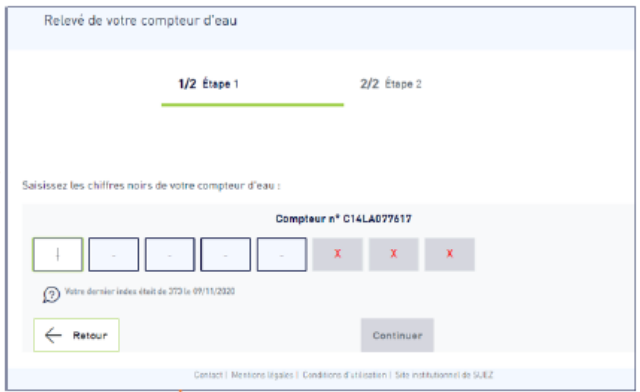
Les nouveaux parcours digitaux automatisés

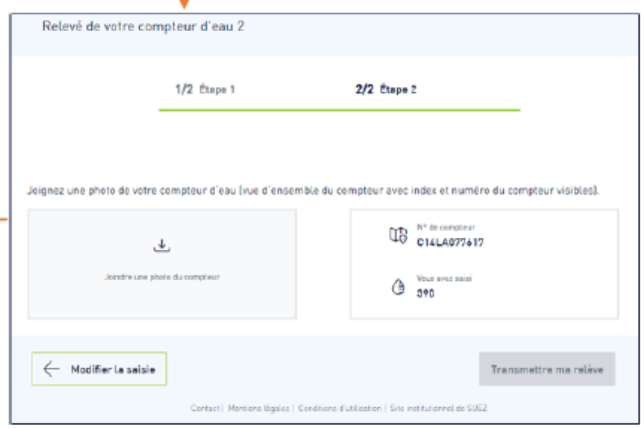
• Dépose d'index suite à l'annonce relève

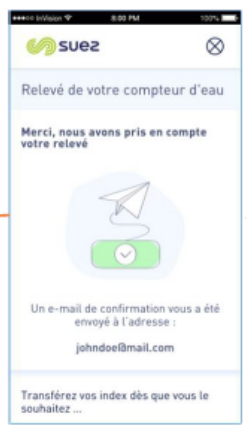
1 *Comment se présente le parcours ?*

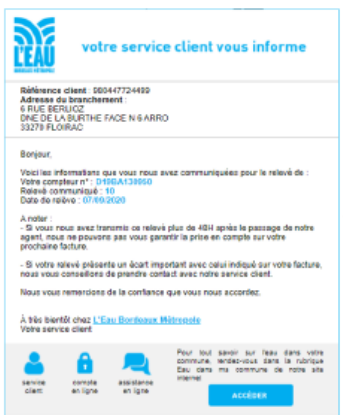
Lors des campagnes d'annonce relève de compteur, un sms ou/et un email sont envoyés au client :









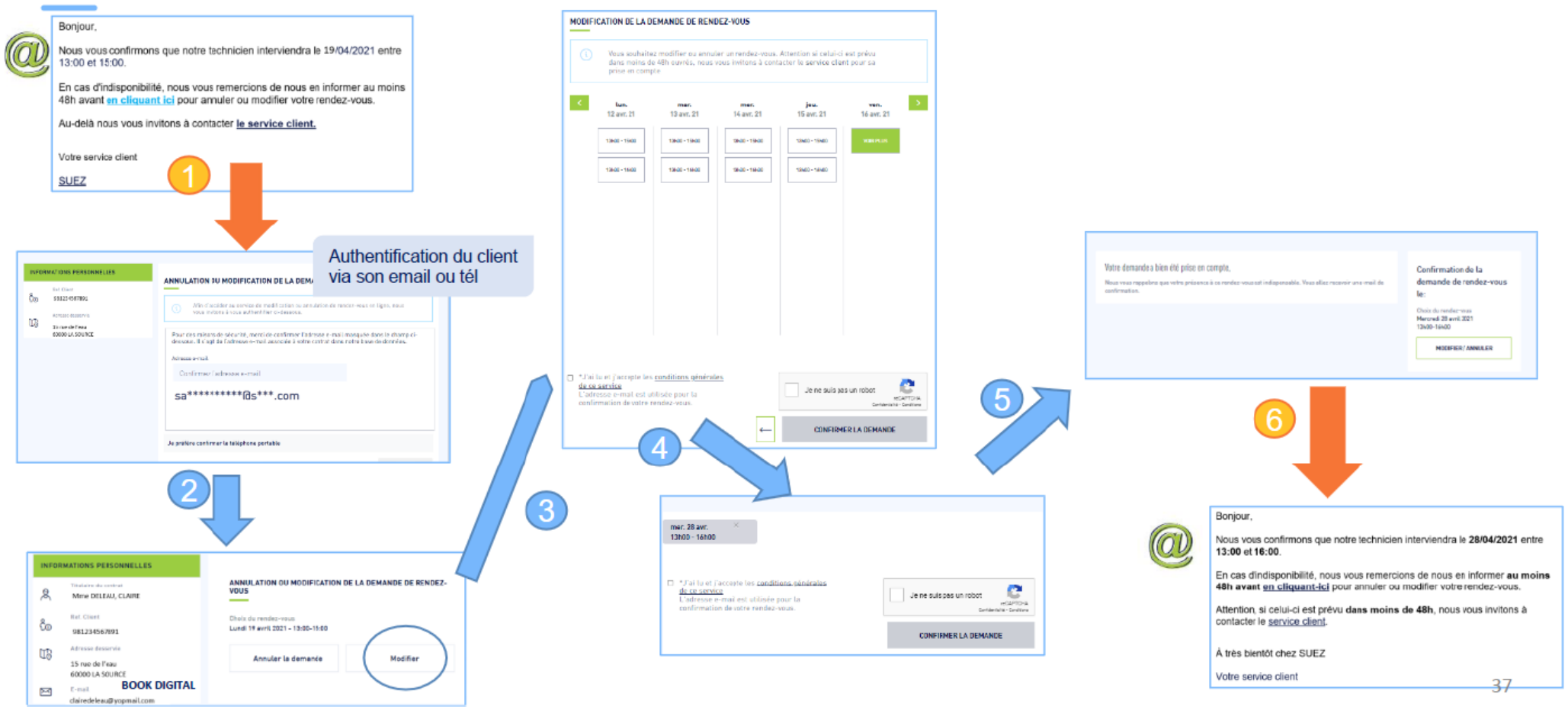


suez

Les nouveaux parcours digitaux automatisés

• Annulation et modification de rendez-vous

1 *Comment modifier le rendez-vous ?*



al

Les nouveaux parcours digitaux automatisés

- Annulation et modification de rendez-vous

1 ***Comment annuler le rendez-vous ?***

Bonjour,

Nous vous confirmons que notre technicien interviendra le **28/04/2021** entre **13:00** et **16:00**.

En cas d'indisponibilité, nous vous remercions de nous en informer **au moins 48h avant** en cliquant-ici pour annuler ou modifier votre rendez-vous.

Attention, si celui-ci est prévu **dans moins de 48h**, nous vous invitons à contacter le service client.

À très bientôt chez SUEZ

Votre service client

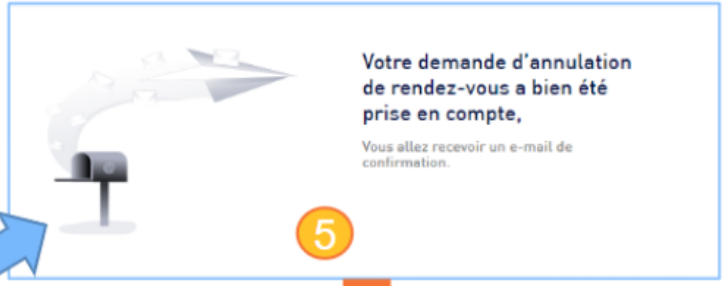
1

Authentification du client via son email ou tél

2

3

4



5

Bonjour,

Nous vous confirmons la prise en compte de votre annulation du rendez-vous du **04/09/2020** entre **15:00** et **17:00**.

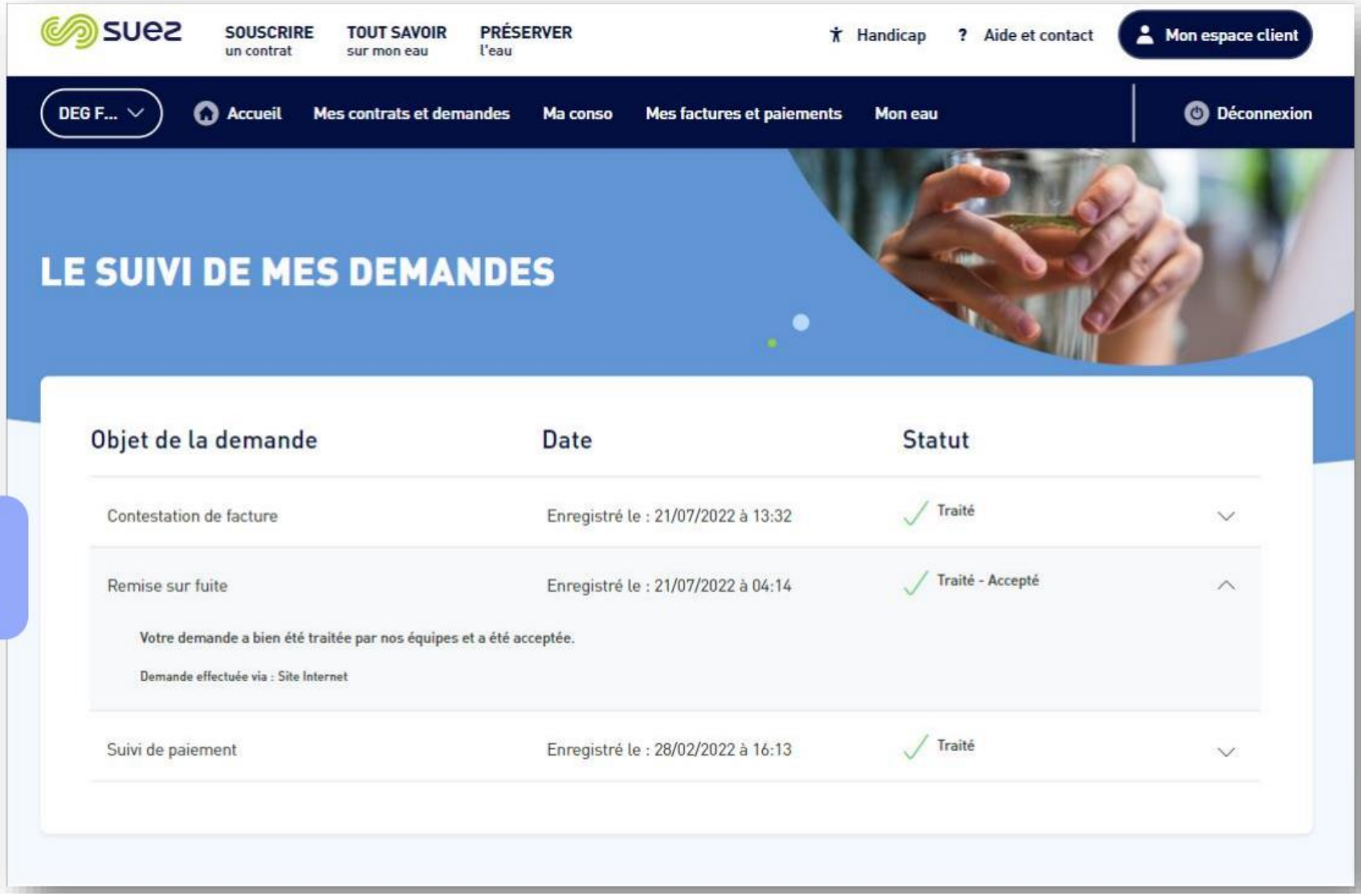
À très bientôt chez SUEZ
Votre service client

La posture proactive et réactive

Suite à une prise de rendez-vous, pensez à informer le client de la réception de ce message afin qu'il puisse **le modifier ou l'annuler en toute autonomie** !

Bon à savoir :

- Le service doit être ouvert sur la commune autrement le client a un message d'erreur
- Le RDV n'est pas visible dans le compte en ligne du client
- L'email d'annulation du RDV n'est pas visible dans Odyssée mais une information dans le contact et le dossier précise que le RDV a été annulé sur TSME



Un état des lieux des demandes clients sur les 2 dernières années

SEULS LES DOSSIERS ODYSSEE SUIVANTS SONT RESTITUES AU CLIENT SUR TSME

Dossiers	Objet de la demande sur TSME	Sous-famille des dossiers	Description détaillée de la demande sur TSME
ARR	**Souscription à un contrat d'eau**	**Toutes**	**Souscription à un contrat d'eau**
DEG	**Remise sur fuite**	**Toutes**	**Remise sur fuite**
DEP	**Résiliation d'un contrat**	**Toutes**	**Résiliation d'un contrat**
FAC	**Contestation de facture**	**[CONT]** Contestation facture **[CONT IND EST]** Contestation index estimé **[CONT IND REL]** Contestation index relevé	**Contestation de facture**
RGL	**Paiements et remboursements**	**[CONT REL]** Contestation relance **[PAI NONL]** Paiement non lettré **[PAI NONR]** Paiement non reçu **[REL CROI]** Relance croisée	**Suivi de paiement**
		[DEM FACIL] Demande de facilité paiement (REC) **[ECHE ACC]** Echéancier accorder **[MENS ADH]** Mensualisation adhésion	**Facilité de paiement**
		[DEM REMB] Demande de remboursement	**Remboursement**

SEULS LES STATUTS DES DOSSIERS SUIVANTS SONT RESTITUES AU CLIENT SUR TSME

Statut affiché au client	Typologies de demandes	Texte d'accompagnement affiché au client sur TSME
ENREGISTRE	Toutes les demandes	*« Votre demande a bien été enregistrée par nos équipes. Elle sera traitée dans les meilleurs délais ».*
EN ATTENTE DE VOTRE RETOUR	Toutes les demandes	*« Nous attendons un retour de votre part pour finaliser votre demande. Nous vous remercions de contacter votre service client ».*
EN COURS DE TRAITEMENT	Toutes les demandes	*« Nos équipes traitent actuellement votre demande ».*
TRAITE	Toutes les demandes hors DEG	*« Votre demande a bien été traitée par nos équipes ».*
TRAITE - Accepté	DEG uniquement	*« Votre demande a bien été traitée par nos équipes et a été acceptée ».*
TRAITE - Refusé	DEG uniquement	*« Votre demande a bien été traitée par nos équipes et a été refusée ».*
TRAITE - Annulé	DEG + ARR & DEP issus de TSME	*« Votre demande a bien été traitée par nos équipes et a été annulée ».*
ERREUR	ARR & DEP issus de TSME uniquement	*« Un problème technique a été identifié. Nous vous remercions de contacter votre service client pour finaliser votre demande ».*

Focus sur les dossiers avec une activité terrain

Certains dossiers peuvent être avoir une activité terrain (AT) à réaliser avec un RDV associé.
Dans ce cas, le suivi de la demande du client affichera, en complément du statut « **En cours de traitement** » :

- **La date et l'heure du RDV** pour l'intervention à réaliser ;
- **Le lien url** permettant au client de **modifier et/ou d'annuler le RDV fixé.**

Ces informations sont affichées avec les textes suivants

Libellé associé à l'intervention	Libellé associé à l'affichage du lien url
Une intervention par nos agents est prévue à votre domicile le ***[Date]*** entre ***[Heure Début]*** et ***[Heure de fin]***. Merci de vous assurer de votre présence pour accueillir notre agent.	Si nécessaire, vous pouvez modifier vos dates et heures de rendez-vous via le lien suivant : ***[url de modification]***

Seules les AT avec RDV issues des dossiers **« ARR », « DEP », « FAC », « RGL » et « DEG » seront affichées sur TSME**.
Les **interventions générées depuis les autres dossiers ne seront pas affichées au client** pour **éviter de restituer des informations non actualisées** (les processus concernés peuvent générer des décalages entre la réalisation de l'intervention et la mise à jour des dossiers).

Statut affiché au client	Typologies de demandes	Texte d'accompagnement affiché au client
ENREGISTRE	Toutes les demandes	*« Votre demande a bien été enregistrée par nos équipes. Elle sera traitée dans les meilleurs délais ».*
EN ATTENTE DE VOTRE RETOUR	Toutes les demandes	*« Nous attendons un retour de votre part pour finaliser votre demande. Nous vous remercions de contacter votre service client ».*
EN COURS DE TRAITEMENT	Toutes les demandes	*« Nos équipes traitent actuellement votre demande ».*
TRAITE	Toutes les demandes hors DEG	*« Votre demande a bien été traitée par nos équipes ».*
TRAITE - Accepté	DEG uniquement	*« Votre demande a bien été traitée par nos équipes et a été acceptée ».*
TRAITE - Refusé		*« Votre demande a bien été traitée par nos équipes et a été refusée ».*
TRAITE - Annulé	DEG + ARR & DEP issus de TSME	*« Votre demande a bien été traitée par nos équipes et a été annulée ».*
ERREUR	ARR & DEP issus de TSME uniquement	*« Un problème technique a été identifié. Nous vous remercions de contacter votre service client pour finaliser votre demande ».*

Justificatif de domicile

Depuis leur espace client, les abonnés peuvent télécharger en toute simplicité un justificatif d'abonnement au format PDF utilisable comme justificatif de domicile

C'est un document certifié intégrant un QR code, qui sécurise et authentifie les informations contenues dans le document (nom du titulaire, adresse, date d'émission du document…)

La solution « 2D-Doc », mise en place par l'Etat, permet de lutter contre la fraude et de sécuriser les données échangées entre l'usager et l'administration

❖ **Remarques :**

- Justificatif à télécharger directement sur l'agence en ligne, nous ne pouvons pas l'envoyer au client depuis Odyssée/ILIADE ou par mail

- Si le client n'a pas de CEL, il doit se rapprocher d'un autre fournisseur

Demande de contrôle de conformité via TSME

VENTE

TRAVAUX

Nouveau raccordement

Nouvelle installation

CONTRÔLE

Contrôle périodique

Détails des demandes concernées par le parcours

Assainissement COLLECTIF : VENTE ou TRAVAUX NEUFS

- **Attestation de raccordement**
- **Diagnostic de conformité** d'un raccordement suite à travaux neufs (nouveau raccordement ou après modification) y compris les contre-visites
- **Diagnostic de conformité** d'un raccordement pour une vente y compris les contre-visites

Assainissement NON COLLECTIF : VENTE, TRAVAUX NEUFS ou CONTRÔLE PERIODIQUE

- **Diagnostic de conformité** avant travaux (conception d'une installation neuve ou réhabilitée)
- **Diagnostic de conformité** après travaux (exécution des travaux d'une installation neuve ou réhabilitée)
- **Diagnostic de bon fonctionnement** et entretien d'une installation existante contrôle périodique
- **Diagnostic de bon fonctionnement** et entretien d'une installation existante pour une vente

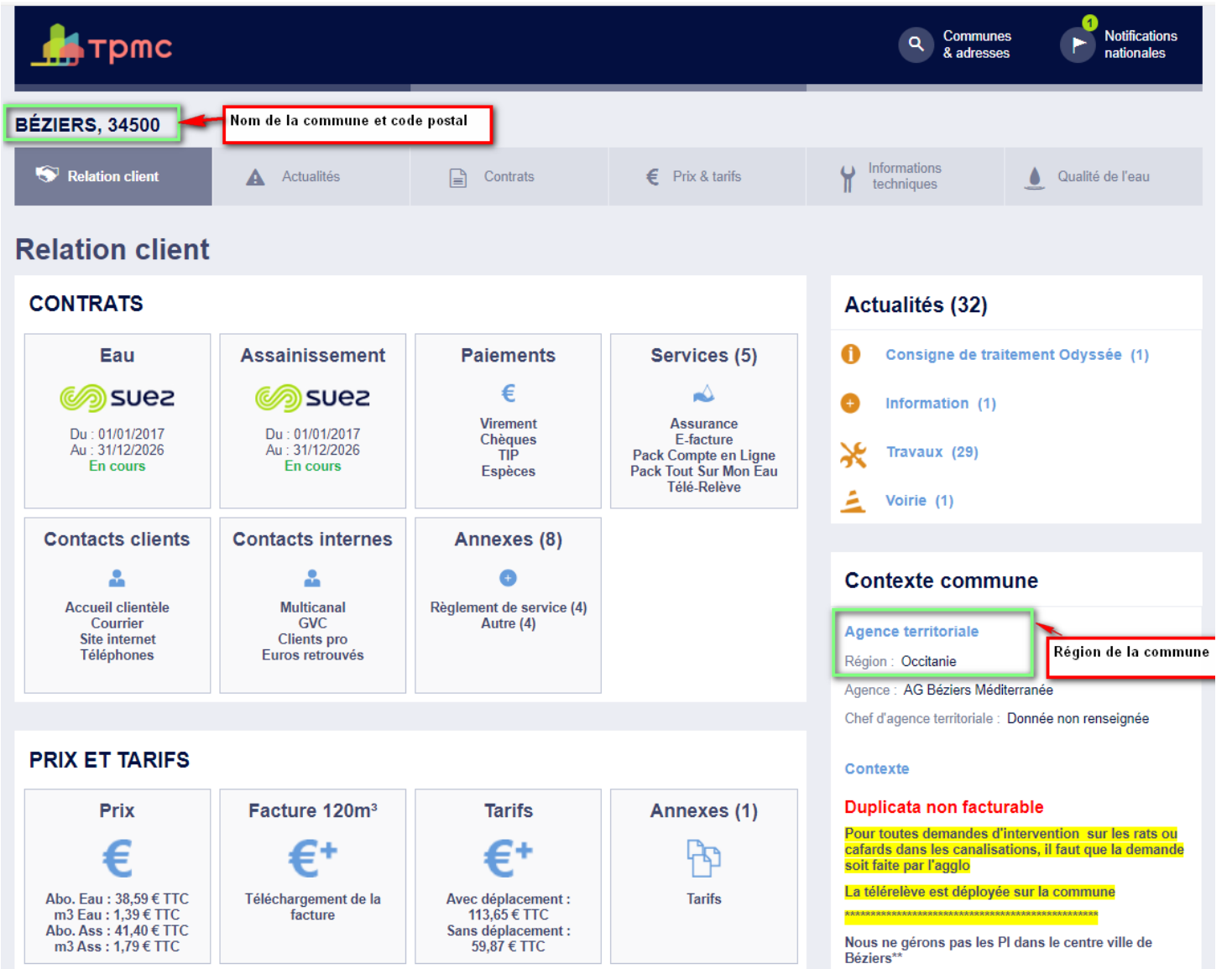
La TPMC
Tout Pour Mon Collaborateur

http://tpmc/

suez

Présentation de la TPMC

❖ Il est possible d'accéder à la TPMC via l'icône du bureau (contexte commune) ou via le lien Odyssée/ILIADE (contexte client)



al

CONSULTATION TPMC VIA LE LIEN REBOND CRM ILIADE/ODYSSEE

Ce qu'il faut retenir : Lien Client à utiliser **en priorité**

Informations adaptées au compte

VISION « SPECIFIQUE » CLIENT

AFFICHAGE du ou des CONTRATS PRIORITAIRES APPLICABLES AU CLIENT

SOURCE : code INSEE + code SITE CLIENT Odyssée

Référentiel d'Adresses Partagées

(pour la recherche via TPMC)

CONSULTATION VIA L'APPLICATION TPMC

1 CONTRAT EAU &/ou ASSAINISSEMENT SUR LA COMMUNE

= **TERRITOIRE CONTRACTUEL UNIQUE**
EAU et/ou ASSAINISSEMENT

AFFICHAGE IDENTIQUE SUR TOUTE LA COMMUNE

SOURCE : Référentiel d'Adresses Partagées

Plusieurs CONTRATS EAU &/ou ASSAINISSEMENT SUR LA COMMUNE

= PLUSIEURS TERRITOIRES CONTRACTUELS
DISPONIBLES SUR LA COMMUNE

AFFICHAGE du ou des CONTRATS PRIORITAIRES APPLICABLES AU CLIENT
En fonction de son ADRESSE

SOURCE : Référentiel d'Adresses Partagées

Point de vigilance : TPMC (contexte client)

❖ Si vous passez par le lien via Odyssée et ILIADE, c'est le contexte client qui est pris en compte

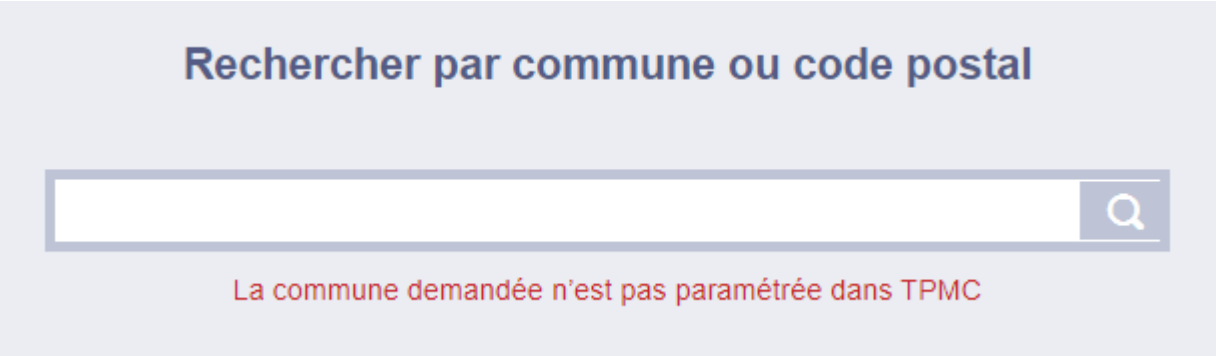
Cela signifie que si le contrat du client est résilié, les vignettes (ci-dessous) ne seront pas correctes

Vous devez alors passer par l'icône TPMC sur le bureau, pour vous assurer de la gestion que nous avons sur la commune

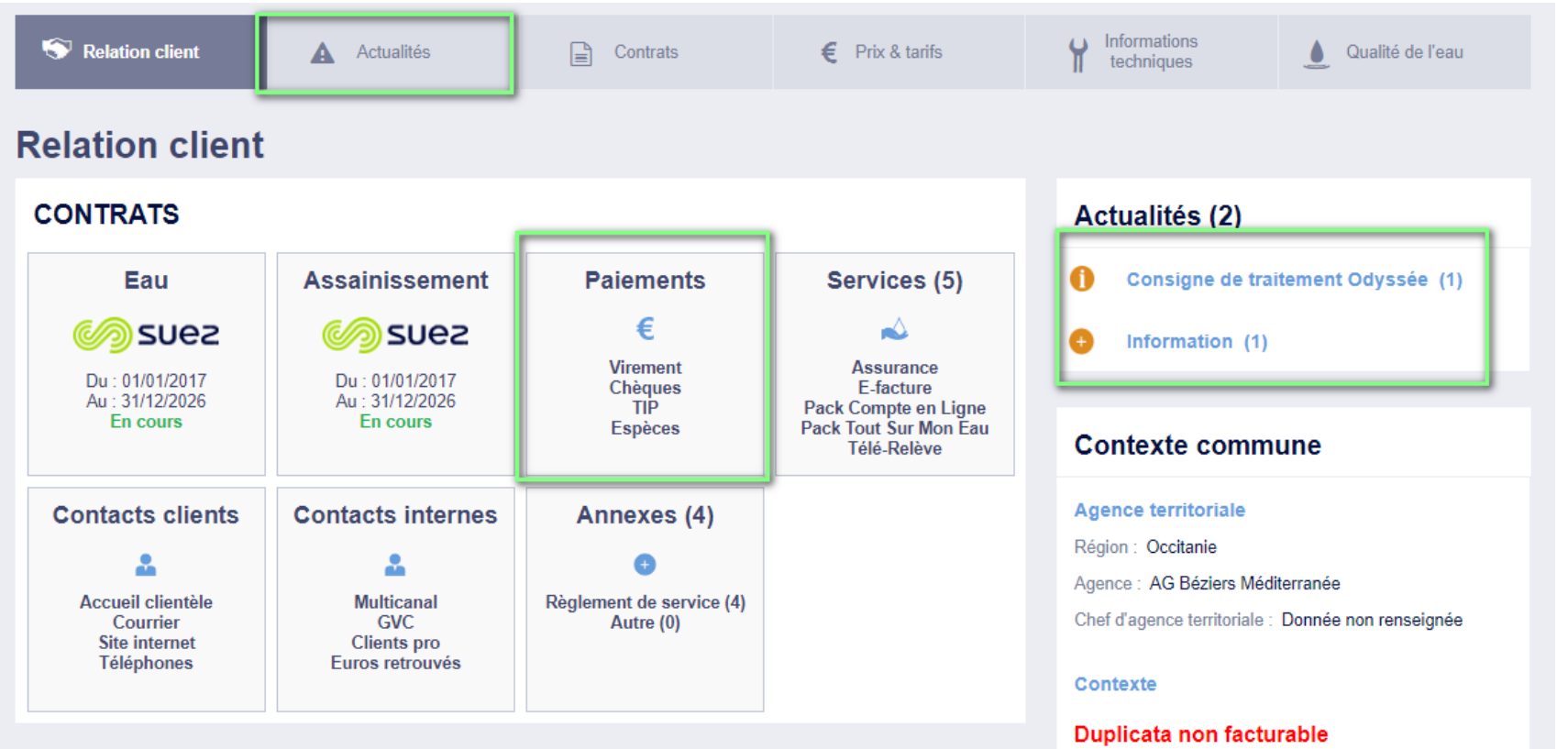
CONTRATS

Eau	Assainissement
Donnée non renseignée	*Donnée non renseignée*

STATUT CLIENT	AFFICHAGE DES INFOS CONTRATS & TARIFS EAU	AFFICHAGE DES INFOS CONTRATS & TARIFS ASST
EDC Eau actifs uniquement	OK	NON AFFICHE
EDC Asst actifs uniquement	NON AFFICHE	OK
EDC Eau et Assainissement actifs	OK	OK
EDC résiliés Avec successeur actif	Selon EDC du prédécesseur	Selon EDC du prédécesseur



Vous pouvez rechercher votre commune par son nom ou son code postal.
Le message suivant signifie que nous ne gérons pas la commune



Tous les onglets sont des liens vers la page concernée. Il est possible d'accéder à une page par des chemins différents

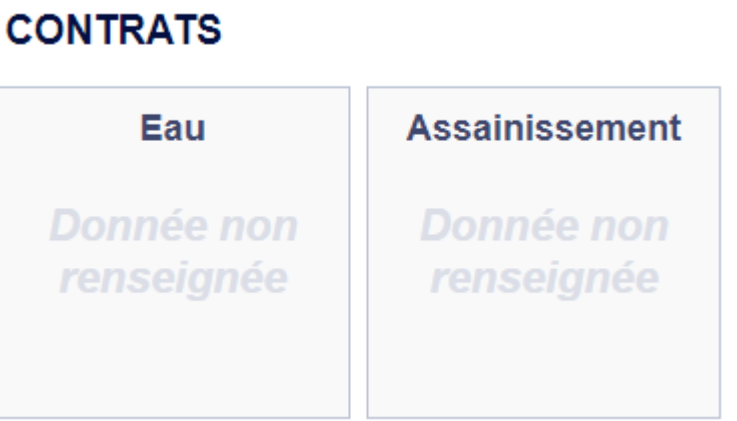
Le Contexte commune regroupe des process, informations spécifiques à la commune

al

Les onglets ci-dessous, vous permettent de savoir si nous gérons l'eau et/ou l'assainissement sur la commune et la période du contrat
La vignette vous renseigne sur la marque, SUEZ ou d'une société dédiée

Gérer l'eau ou l'assainissement ne signifie pas que nous gérons tout sur la commune. Toujours cliquer sur l'onglet Contrats pour voir le détail. Le contexte commune doit également être consulté, car dans certains cas, les vignettes ne sont pas à jour

Gestion de l'eau et assainissement



Plus de gestion de l'eau et de l'assainissement

Gestion de l'eau seulement

Gestion de l'eau et assainissement avec une société dédiée pour l'eau

En cliquant sur l'onglet eau ou assainissement, vous êtes dirigés sur la page Contrats qui vous permet d'avoir des informations sur le type de gestion que nous avons sur la commune, DSP (Délégation de Service Public) ou Convention. Vous avez d'autres informations comme les périodes de relèves et de facturations et la procédure pour les enquêtes de conformité assainissement

Relation client | Actualités | **Contrats** | Prix & tarifs

Contrats

Eau

L'EAU DE BÉZIERS MEDITERRANEE
Du : 01/01/2017 Au : 31/12/2026
En cours

suez

Description du contrat

Délégation de Service Public

Affermage : L'EAU DE BÉZIERS MEDITERRANEE

N° du contrat BANCO : 22480B

Date de début : 01/01/2017

Date de fin juridique : 31/12/2026

Date de fin d'exploitation : 31/12/2026

Relève Facturation Encaissement

Relève

Période de relève : Mars-Avril et Octobre-Novembre

Nombre de relevés par an : 1

Facturation

Date d'échéance de facturation : Avr/Mai 17 : Abt du 01/01/17 au 30/09/17 - conso de 01/17 à 04/17 Oct/Nov 17 : Abt du 01/10/17 au 31/03/18 - conso de 04/17 à 10/17 Mars/Av 18 : Abt du 01/04/18 au 30/09/18 - conso de 10/17 à 03/18

Périodicité de facturation : Semestrielle

Nombre d'estimations : 0

Assainissement

LES DEUX ALPES_Facturation Asst
Du : 01/01/2019 Au : 31/12/2027
En cours

Description du contrat

Convention

Relève Facturation Encaissement : LES DEUX ALPES_Facturation Asst

N° du contrat BANCO : 26621A

Date de début : 01/01/2019

Date de fin juridique : 31/12/2027

Date de fin d'exploitation : 31/12/2027

Assainissement collectif (AC)

Tarif de l'enquête de conformité : Ø

Tarif de la contre visite : Ø

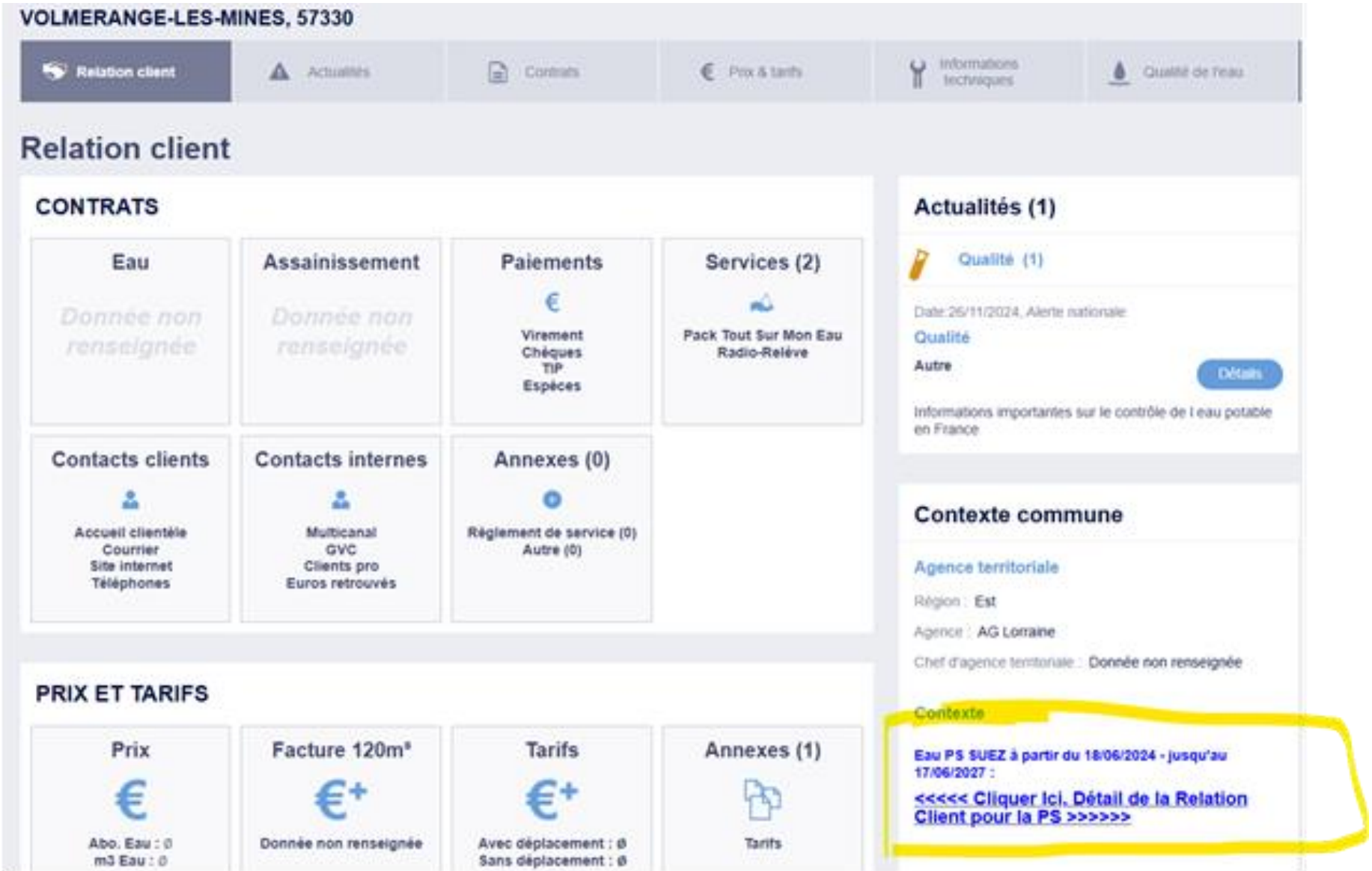
Spécificités des autres interventions :

Ø

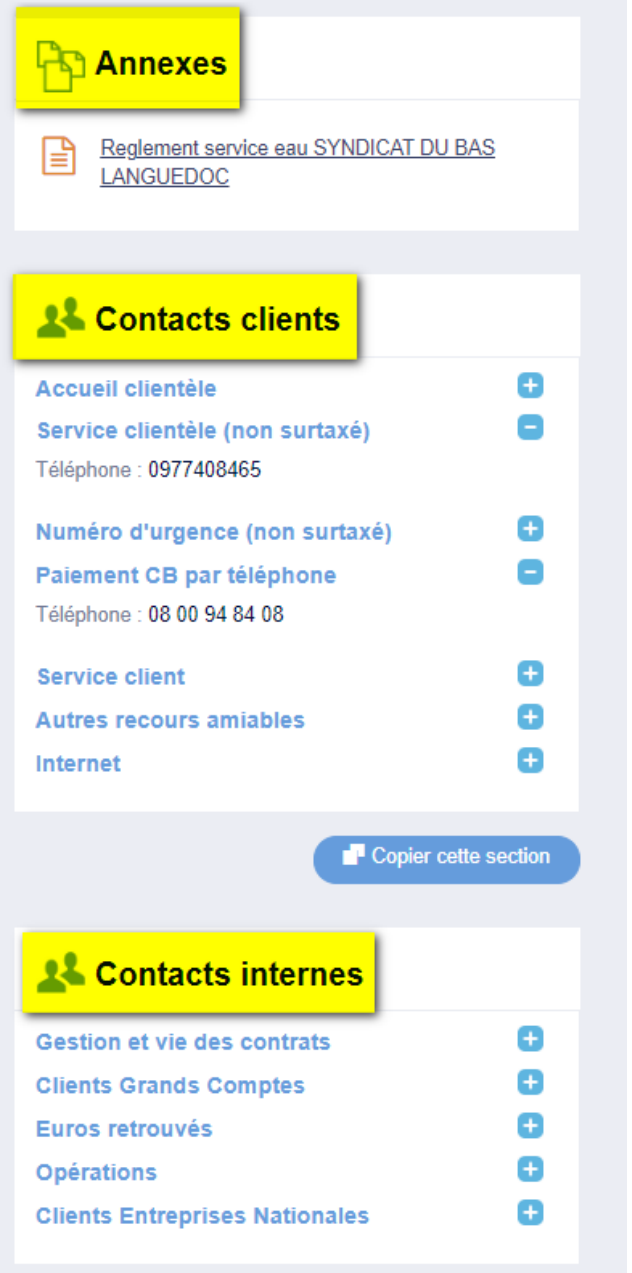
DSP signifie que nous avons une gestion complète sur la commune sur l'eau ou l'assainissement. Nous gérons les interventions terrains et la facturation aux clients

Si nous avons une Convention, nous ne sommes pas gestionnaires, mais nous effectuons certaines choses comme par exemple la relève, facturation et encaissement

Nous pouvons avoir seulement une Prestation de Service sur la commune, par exemple pour des travaux, des réparations de fuites …
Les vignettes peuvent être grisées comme dans l'exemple ci-dessous



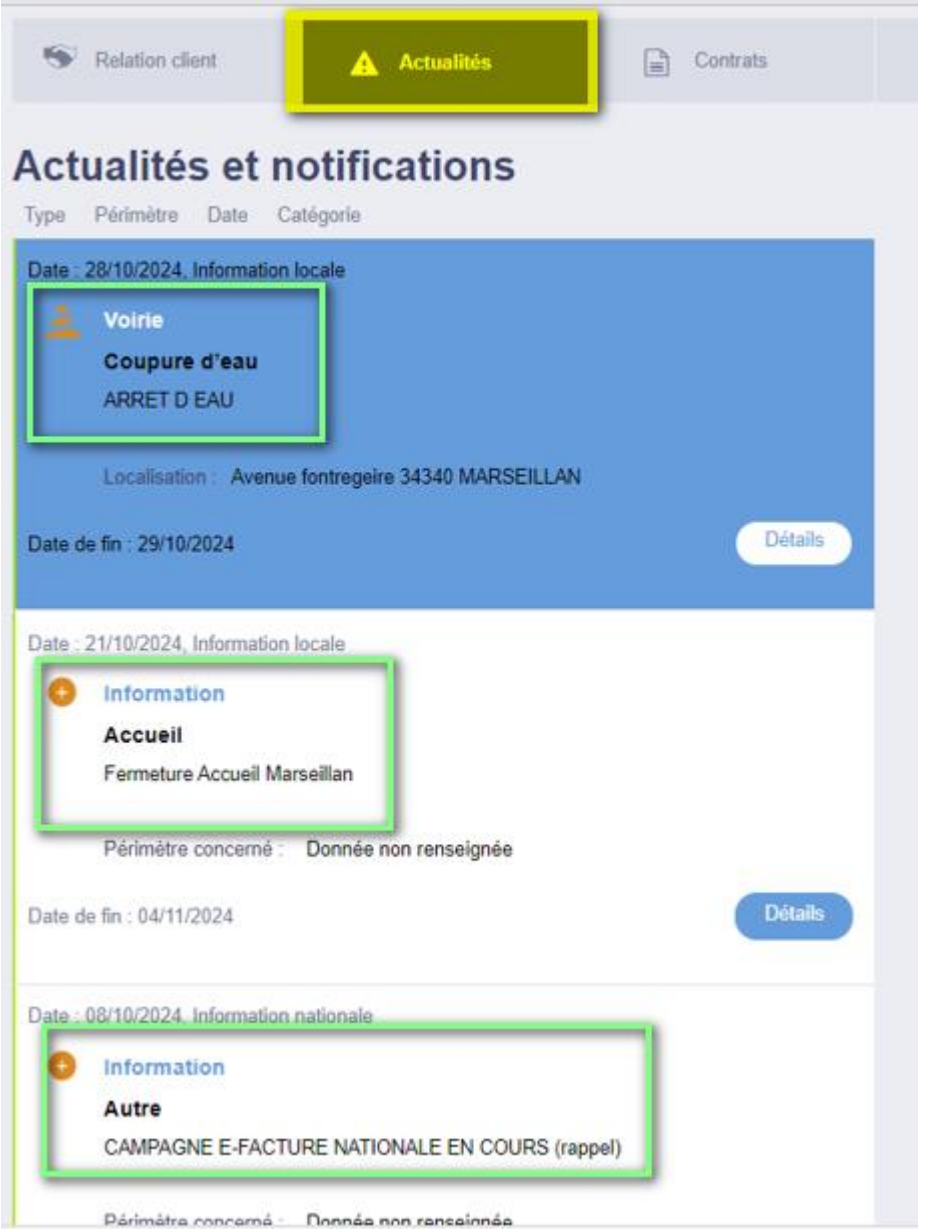
al



A droite, sont disponibles les Annexes que vous pouvez transmettre aux clients comme le Règlement de service

Les Contacts clients peuvent être communiqués, mais **ne jamais communiquer le nom du responsable ou les coordonnées téléphoniques → USAGE INTERNE UNIQUEMENT**

Les contacts sont différents pour chaque société dédiée



L'onglet Actualités est très important. Il vous donne des renseignements sur les incidents en cours sur la commune comme les coupures d'eau, les travaux, les incidents de facturation…

Cet onglet doit être systématiquement consulté pour répondre au mieux à la demande du client en cas d'incident, notamment pour les manques d'eau

Relation client | Actualités | Contrats | **€ Prix & tarifs** | Informations techniques | Qualité de l'eau

Prix (TTC)

		Eau	Assainissement	Total
Prix du m3		1,76 €	2,28 €	4,04 €
Abonnement annuel		50,64 €	49,50 €	100,14 €
Frais sans déplacement	Accès	80,56 €	0,00 €	80,56 €
	Résiliation	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Frais avec déplacement	Accès	181,20 €	0,00 €	181,20 €
	Résiliation	79,33 €	0,00 €	79,33 €

Facture spécimen 120 m3

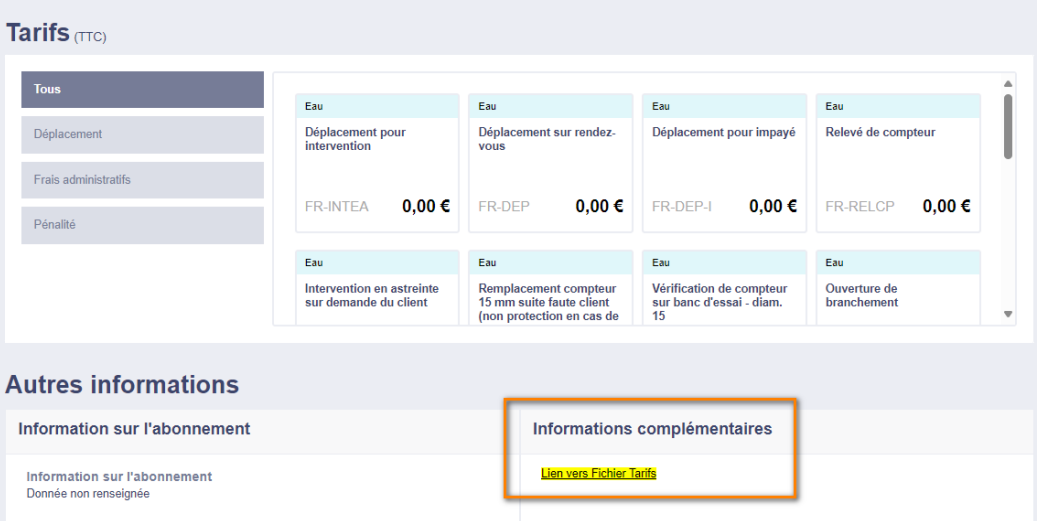
Télécharger la facture 120 m3

Tarifs (TTC)

- Tous
- Déplacement
- Frais administratifs
- Pénalité

Eau – Déplacement pour intervention – FR-INTEA – 91,49 €	Eau – Déplacement sur rendez-vous – FR-DEP – 100,64 €	Eau – Déplacement pour impayé – FR-DEP-I – 0,00 €	Eau – Relevé de compteur – FR-RELCP – 70,38 €
Eau – Intervention en astreinte sur demande du client	Eau – Remplacement compteur 15 mm suite faute client (non protection en cas de	Eau – Vérification de compteur sur banc d'essai - diam. 15	Eau – Ouverture de branchement

L'onglet Prix et tarifs recense l'intégralité des tarifs de l'eau et de l'assainissement, mais également des frais annexes. Les tarifs sont en TTC (le prix sur TPMC peut être plus élevé que le prix facturé au client, car il y a des variations de TVA sur les tarifs et nous avons pris la TVA la plus haute). Si le tarif est à 0 €, la prestation ou le frais est gratuit



En bas de la page, vous trouverez un lien vers le Fichier Tarifs qui vous renvoie vers un Power BI regroupant tous les tarifs des communes (anciens et nouveaux)
Attention, s'il y a deux lignes pour le même tarif prendre le tarif avec le BANCO et le prix le plus élevé

Nouveau : Power Bi TARIFS – Utilisation – Les filtres

Power BI

SI	BANCO	Region	Nom Contrat	Commune	Code Postal	INSEE	Libellé de l'acte	Prix HT (€)	Prix TTC (€)	Tarif valable / historique
ODYSSEE	10191	Auvergne Rhône Alpes	CIZE - 10191	BOURG-EN-BRESSE	1000	1053	Frais d'arrêt de compte	0,00	0	Tarif valable à date
ODYSSEE	101						rêt de compte	0,00	0	Tarif valable à date
ODYSSEE	101						placement pour ervention	0,00	0	Tarif valable à date
ODYSSEE	101						placement pour ervention	0,00	0	Tarif valable à date
ODYSSEE	101						s au service avec lacement	0,00	0	Tarif valable à date
ODYSSEE	10191	Auvergne Rhône Alpes	CIZE - 10191	SAINT-DENIS-LÈS-BOURG	1000	1344	Prix d'acces au service avec déplacement	0,00	0	Tarif valable à date
ODYSSEE	10191	Auvergne Rhône Alpes	CIZE - 10191	BOURG-EN-BRESSE	1000	1053	Prix d'acces au service sans déplacement	0,00	0	Tarif valable à date
ODYSSEE	10191	Auvergne Rhône Alpes	CIZE - 10191	SAINT-DENIS-LÈS-BOURG	1000	1344	Prix d'acces au service sans déplacement	0,00	0	Tarif valable à date
ODYSSEE	10191	Auvergne Rhône Alpes	CIZE - 10191	BOURG-EN-BRESSE	1000	1053	Prix de Frais de pose de compteur - diamètre 15	0,00	0	Tarif valable à date

Des filtres pour trouver rapidement le tarif recherché (quel territoire ? quelle prestation ?)

Relation client | Actualités | Contrats | Prix & tarifs | **Informations techniques** | Qualité de l'eau

Informations techniques

Devis

Eau

Prix moyen :
Consulter devis estimatif sur TSME

Commentaires :

BRANCHEMENT NEUF EAU :

1) Utiliser ASSISTEAU pour DIAGNOSTIC & TRACAGE dossier
2) **DEVIS** : NE PAS FAIRE D'AT
3) Documents à envoyer au client :

→ Eau uniquement : KIT B9 N2 EAU DU BAS LANGUEDOC

4) POINTS DE VIGILANCE à communiquer au client : NON

BRANCHEMENT COMPTEUR VERT - ARROSAGE : NON

Annexes

KIT B9 N2 EAU DU BAS LANGUEDOC.pdf

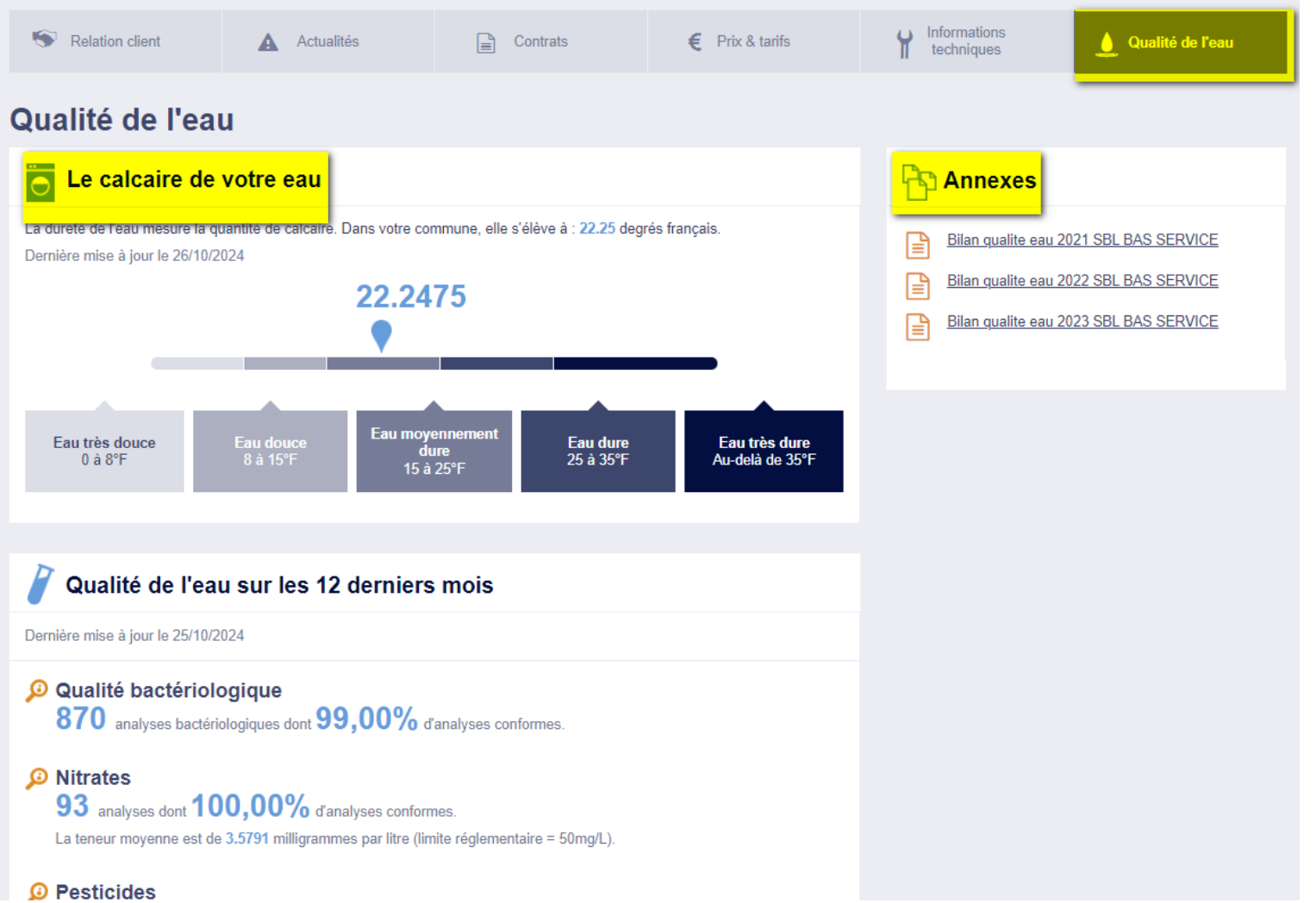
Contacts techniques

- Cellule ordonnancement
- Pôle d'Accès à la Demande
- Télécontrôle

Copier cette section

L'onglet Informations techniques, vous donne la procédure à appliquer sur la commune pour les demandes de devis pour branchement neuf (viabilisation) avec les annexes à transmettre aux clients si besoin

Les contacts techniques ne doivent pas être communiqués aux clients, ils vous servent pour contacter le service ordonnancement, notamment dans le cas d'une demande urgente sur les heures d'astreintes



L'onglet Qualité de l'eau, apporte des informations sur les analyses de l'eau et notamment sur la dureté de l'eau qui peut être demandée par nos clients pour régler leur machine à laver, lave-vaisselle … Ces informations sont également disponibles sur l'application MonEau et sur TSME

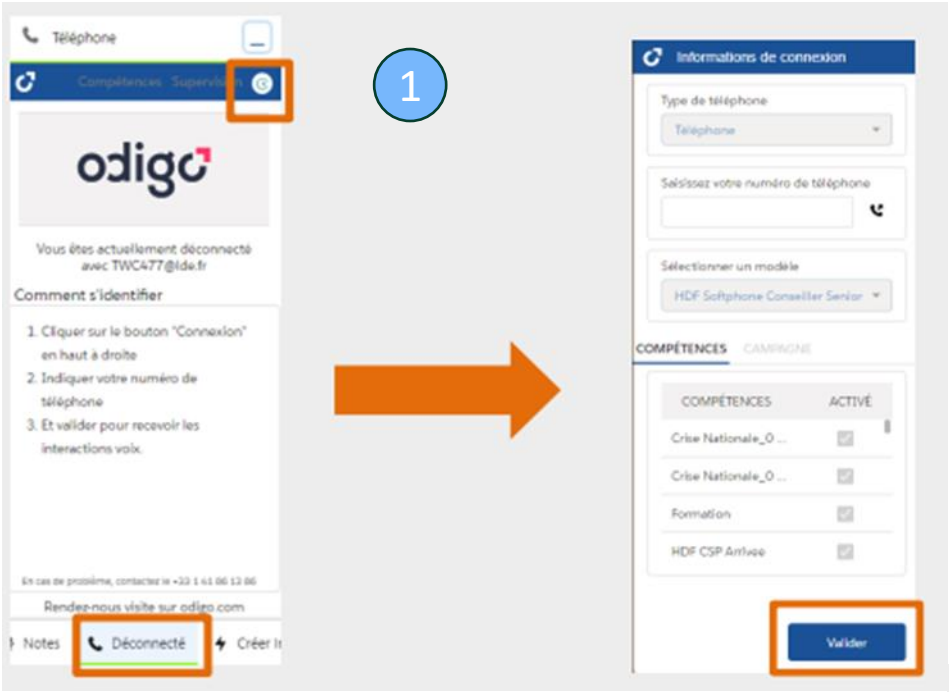
Dans les Annexes, vous trouverez les bilans de la qualité de l'eau effectués par l'ARS (Agence Régionale de la Santé). Ils sont envoyés aux clients avec leurs factures annuelles et sont disponibles également sur TSME et le site de l'ARS

UTILISATION DE LA CONSOLE ODIGO DEPUIS ILIADE

(GESTION DES APPELS)

General

Comment se connecter à ODIGO

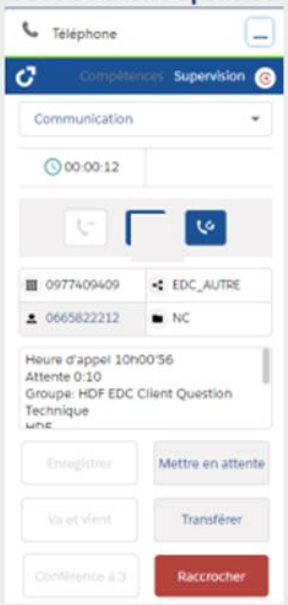


1

Cliquer sur le bouton « Déconnecté »
puis le bouton « Valider »

2

Voici tous les éléments que vous pouvez voir sur votre console : Numéro SVI sélectionné par le client



- Le numéro composé par l'appelant
- Le numéro de téléphone de l'appelant
- Le choix SVI
- Heure d'appel
- Temps d'attente de l'appelant
- Marque
- RFAP
- Transfert d'appel
- Mise en attente

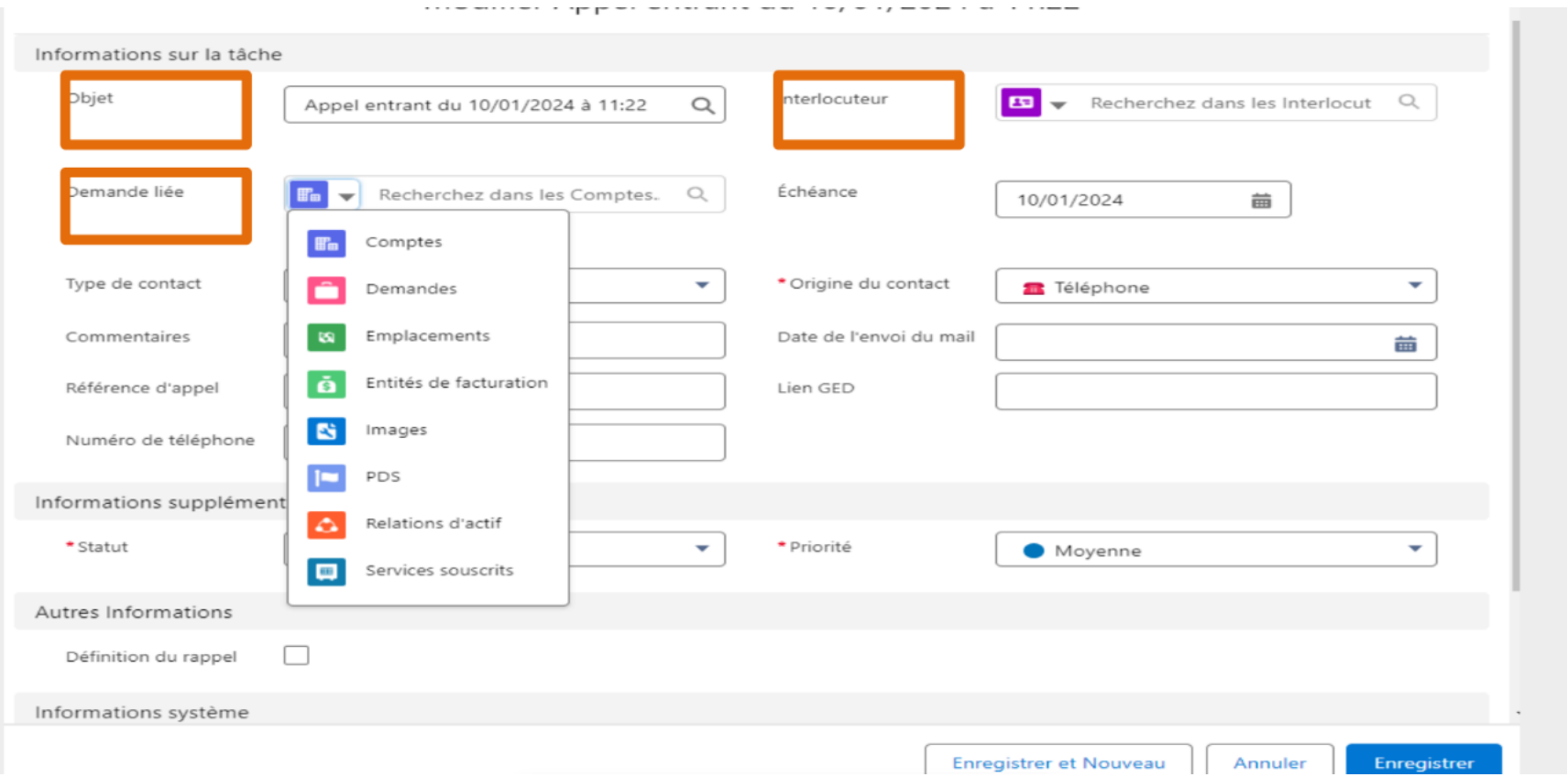
FICHE PRATIQUE

ILIADE

Gestion de la fin d’appel

Une fois raccroché, la page « **WRAP UP** » est à vérifier et compléter **OBLIGATOIREMENT** pour que l’appel soit bien rattaché à la demande

L’interlocuteur et la demande doivent être renseignés. Assurez-vous d’être sur le bon interlocuteur et la demande concernée par l’appel (par défaut, c’est la dernière demande créée qui sera proposée, modifiable si besoin)



FICHE PRATIQUE

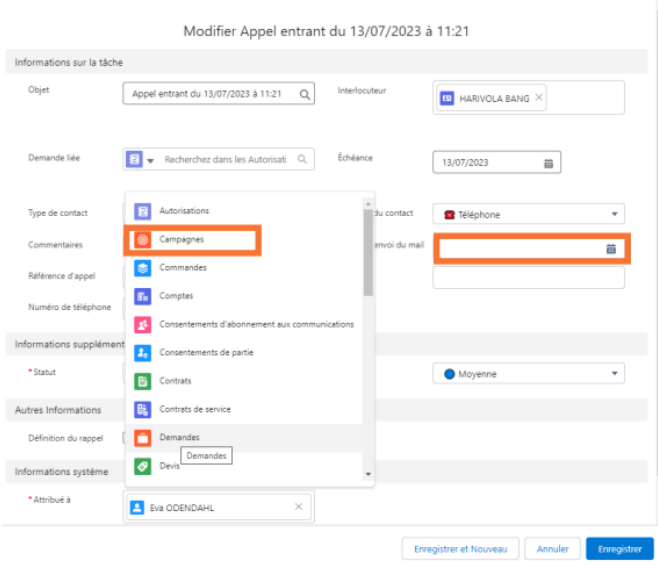
V1- avril 2023

Astuce Odigo – rattacher un appel à une demande

Une fois l'appel terminé, la page « wrap up » s'ouvre pour consigner l'appel que vous pourrez ensuite retrouver dans l'onglet « contacts entrants et sortants » de votre interlocuteur

Vous avez la possibilité de **rattacher l'appel à une demande.** Il vous suffit de sélectionner dans le champ « Demande liée » - l'objet demande

.

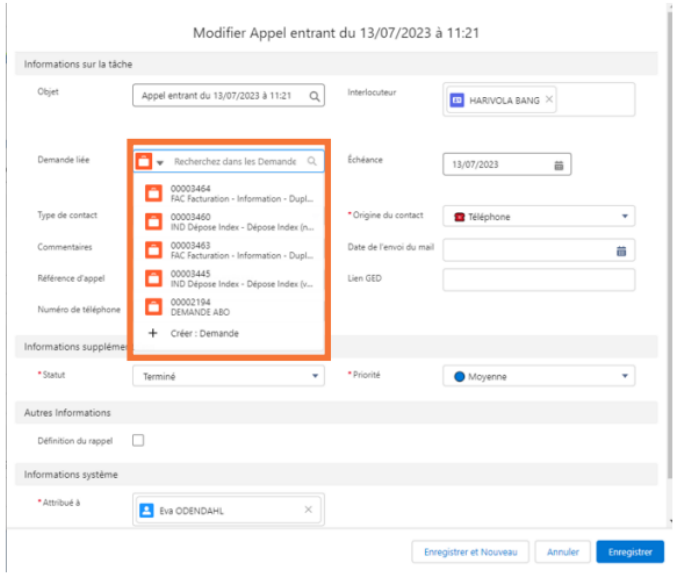


Pour les GC/EN, vous pouvez également **indiquer la date de prochain rdv** que vous avez validé avec votre interlocuteur

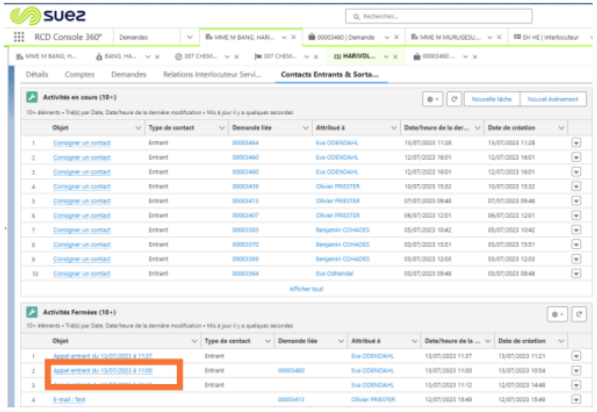
.

.

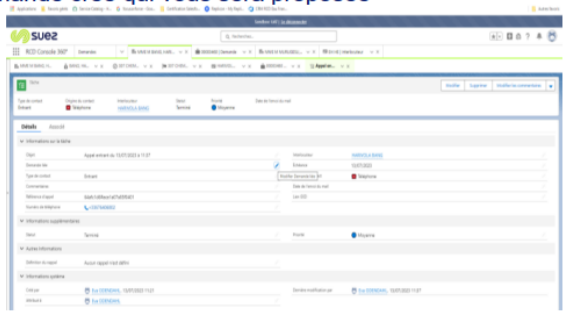
Par défaut, ILIADE va vous proposer la **dernière demande** que vous avez crée. Cela permettra donc de rattacher l'appel à une demande spécifique.



Si vous **créez votre demande en « post appel », vous pourrez aller rattacher celle-ci ensuite** malgré la fermeture de la fenêtre « wrap up ». Il vous suffit d'aller sur l'onglet « contacts entrants et sortants » de votre interlocuteur



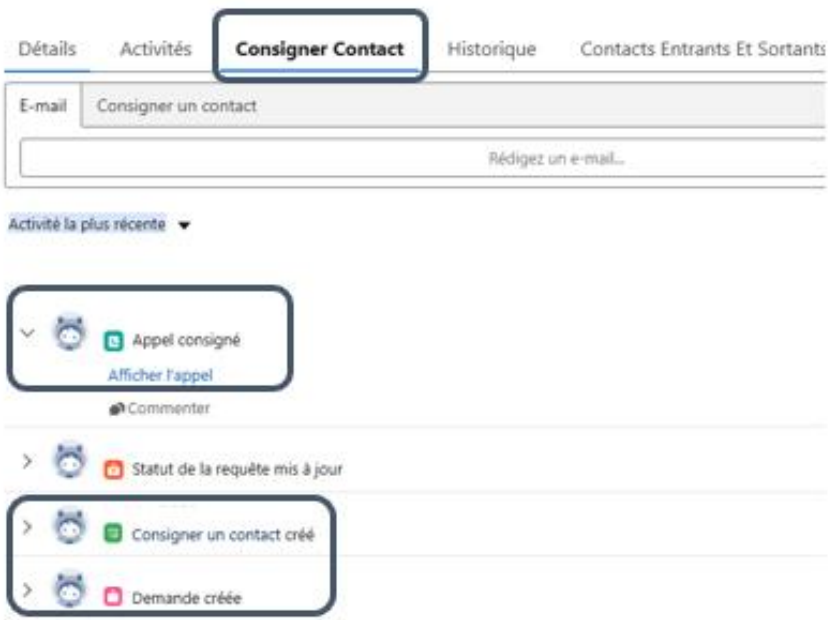
Il faut cliquer sur l'appel entrant que vous souhaitez rattacher à votre demande. Ainsi vous **pourrez modifier le champ « Demande liée »** via le stylet **et rattacher la demande à l'appel.** Comme pour la première étape c'est la dernière demande crée qui vous sera proposée

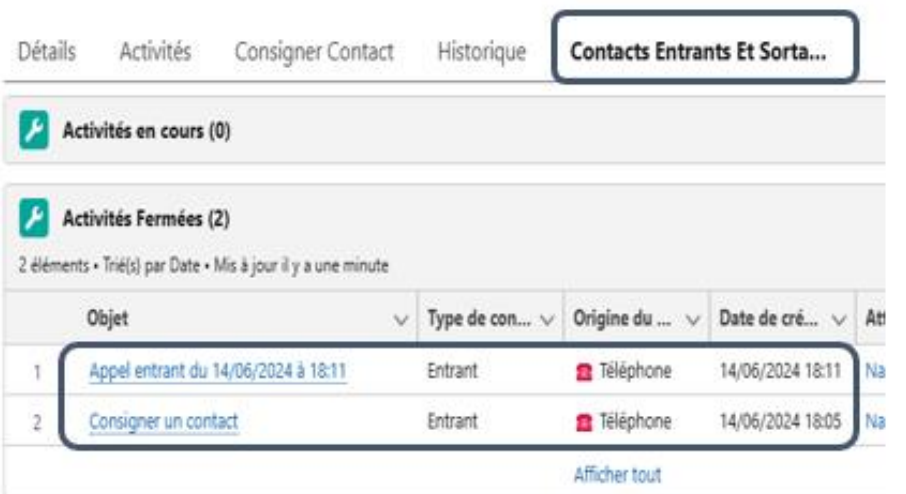


al

ODIGO Wrap up

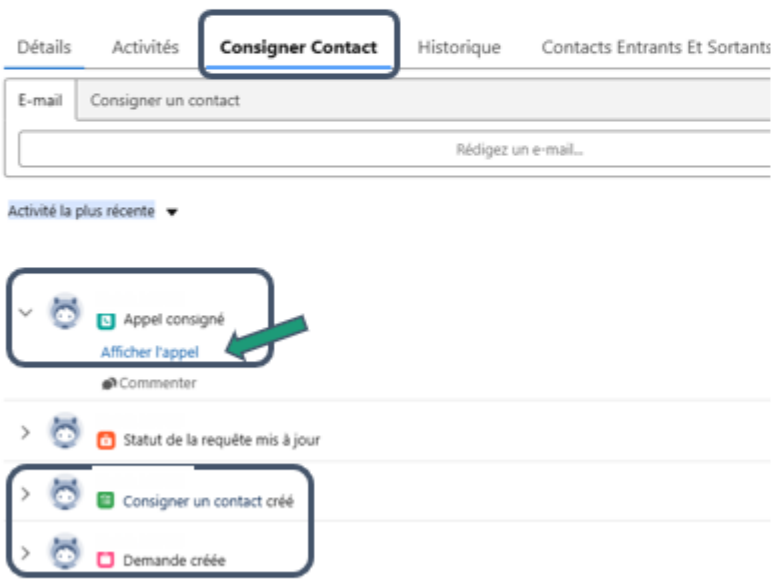
1/ Demande avec Wrap up correctement rempli

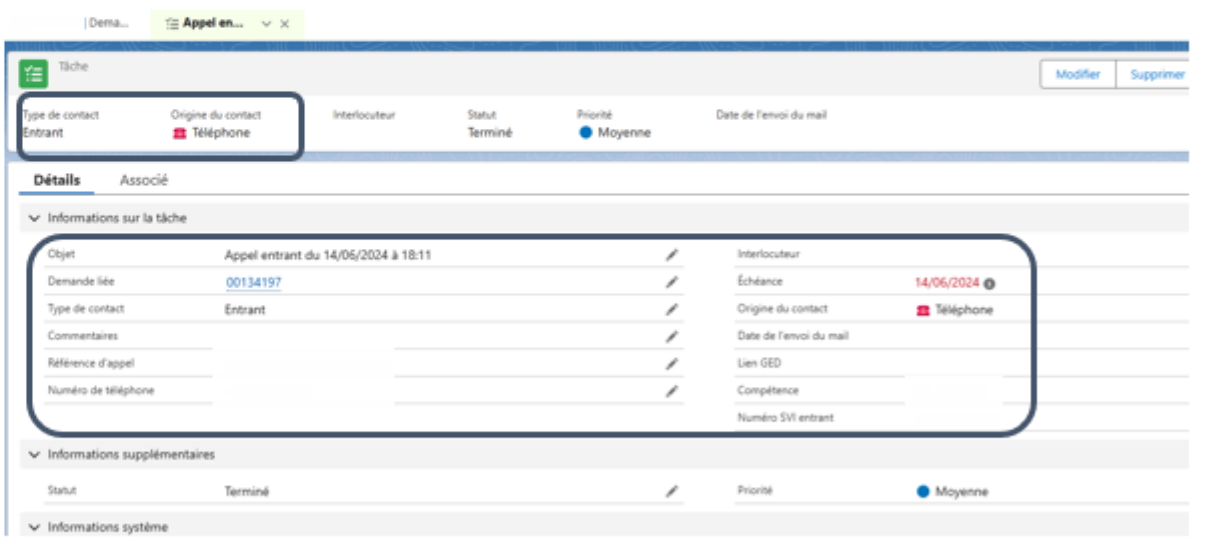




ODIGO Wrap up

1/ Demande avec Wrap up correctement rempli *(suite)*

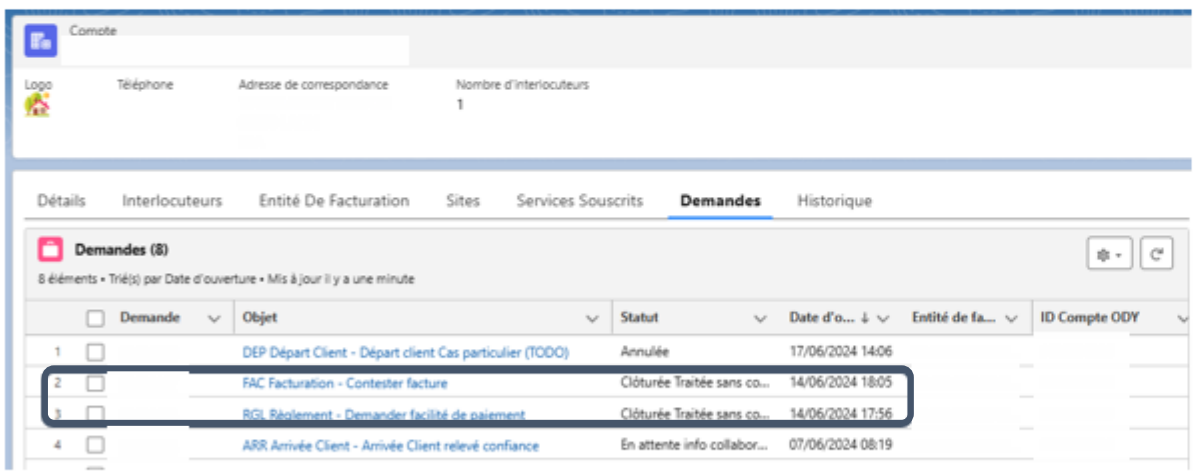


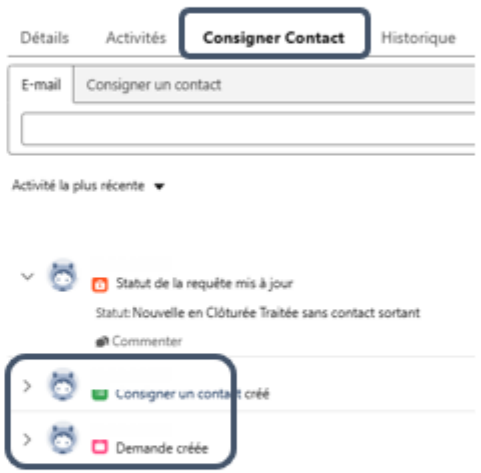


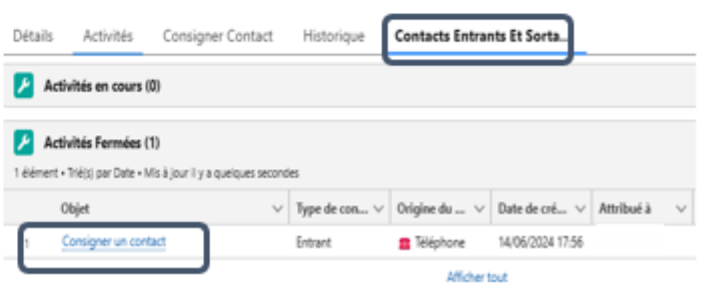
ODIGO Wrap up

1/ Demande avec Wrap up correctement rempli *(suite)*

Un appel peut générer plusieurs demandes mais seule une demande est liée à l'Appel entrant/wrap up



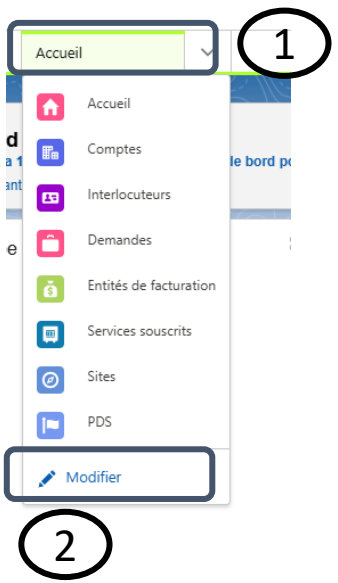


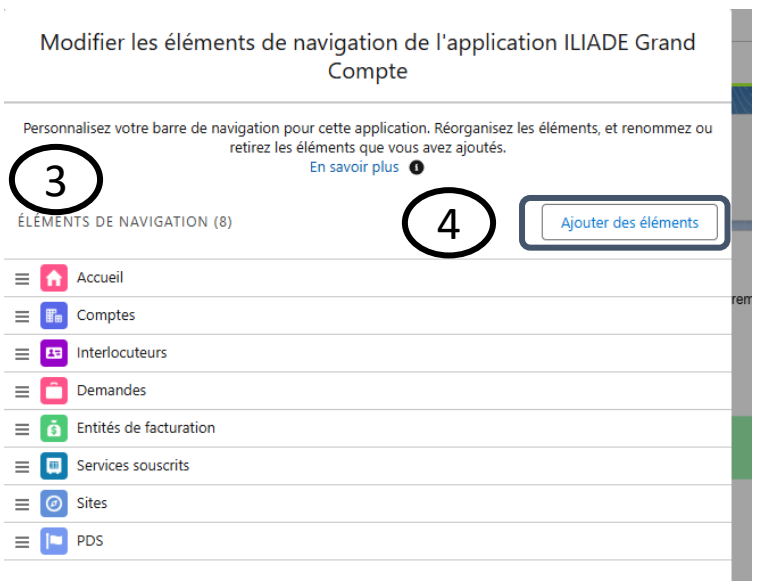


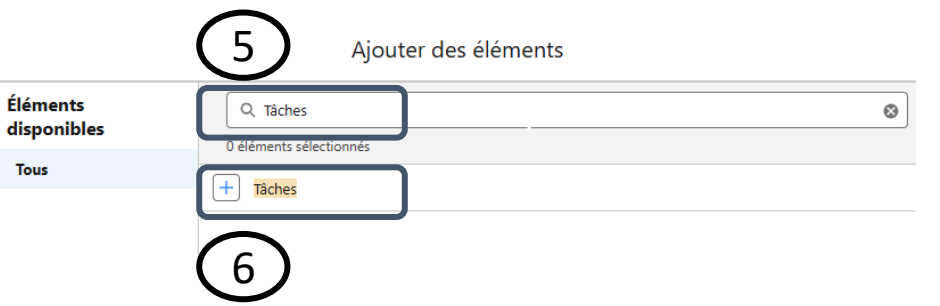
ODIGO Wrap up

2/ MODOP de l’utilisateur pour retrouver le wrap up « perdu/raté »

a) Ajouter l’Objet Tâches sur la barre de navigation Accueil

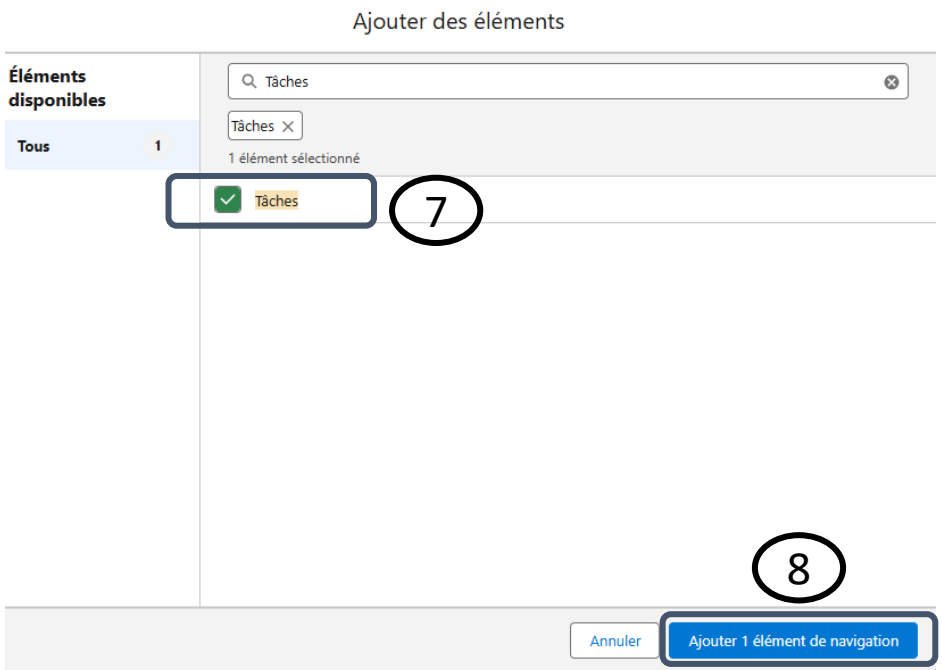


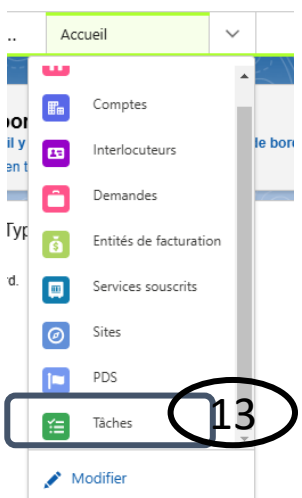




ODIGO Wrap up

2/ MODOP de l'utilisateur pour retrouver le wrap up « perdu/raté » *(suite)*



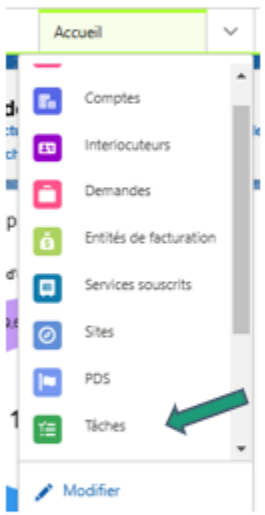


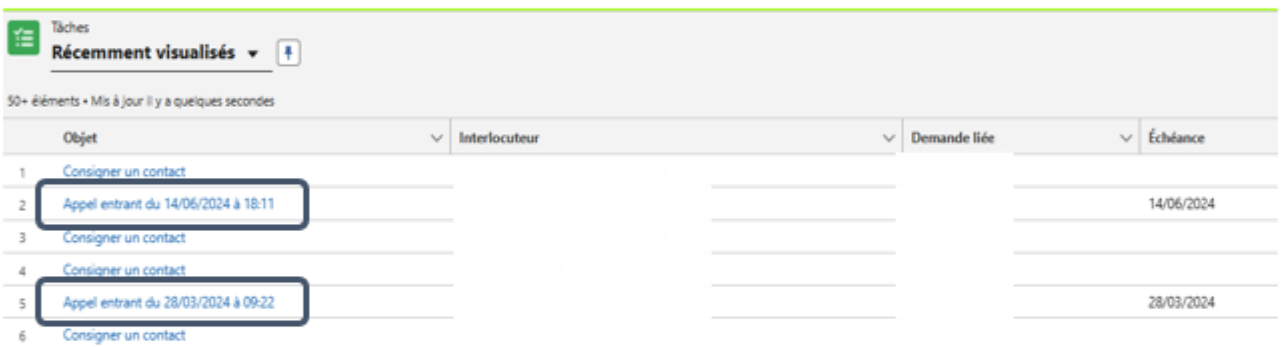
12 *La barre de navigation a été mise à jour*

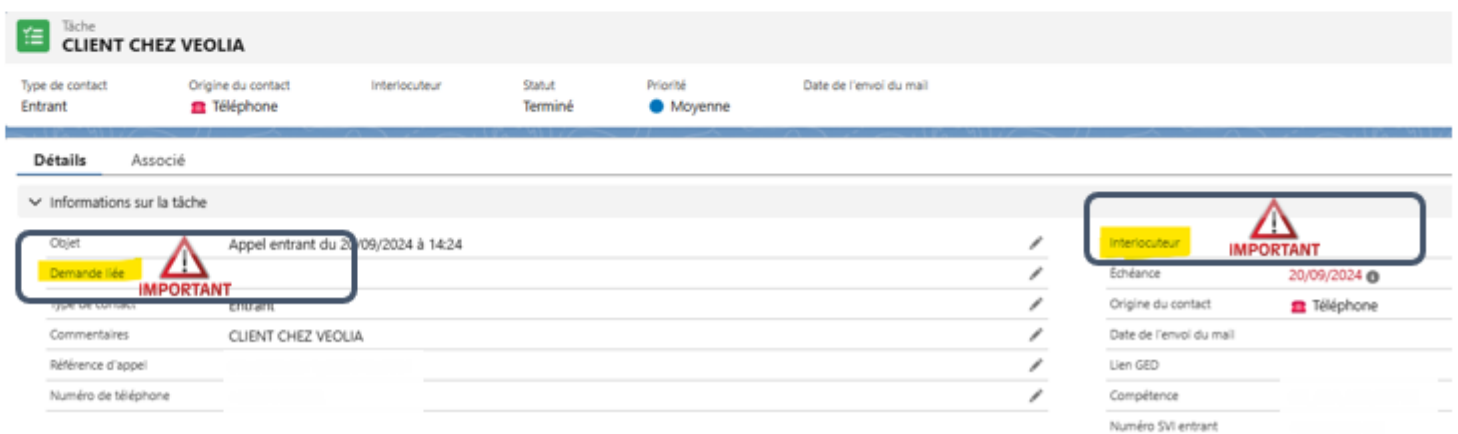
ODIGO Wrap up

2/ Modop de l'utilisateur pour retrouver le wrap up « perdu/raté » *(suite)*

b) A partir de la barre de navigation Accueil, cliquer sur Tâches
c) Affichage de la liste des interactions (vue de liste récemment visualisés)
d) Cliquer sur le dernier Appel entrant recherché et remplir les champs Interlocuteur et Demande liée







ODIGO Wrap up

3/ Exemples d'anomalies Wrap up

a) Wrap up lié à une demande mais sans interlocuteur

Tâches
Récemment visualisés

50+ éléments • Mis à jour il y a quelques secondes

	Objet	Interlocuteur	Demande liée	Échéance
1	Consigner un contact			
2	Appel entrant du 14/06/2024 à 18:11		00134197	14/06/2024
3	Consigner un contact	GASTON, LAGAFFE	00134197	
4	Consigner un contact	GASTON, LAGAFFE	00424644	
5	Appel entrant du 28/03/2024 à 09:22		00093250	28/03/2024
6	Consigner un contact		00650881	

Tâche

Type de contact	Origine du contact	Interlocuteur	Statut	Priorité	Date de l'envoi du mail
Entrant	Téléphone		Terminé	Moyenne	

Détails Associé

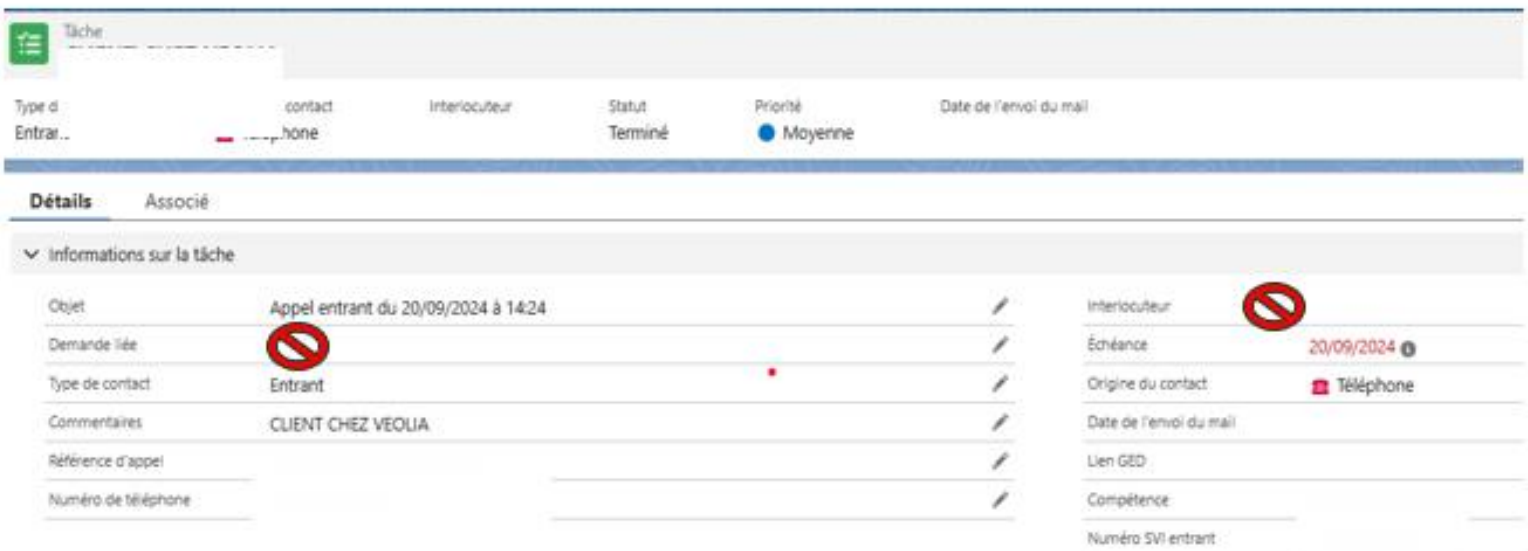
Informations sur la tâche

Objet	Appel entrant du 14/06/2024 à 18:11	Interlocuteur	
Demande liée	00134197	Échéance	14/06/2024
Type de contact	Entrant	Origine du contact	Téléphone
Commentaires		Date de l'envoi du mail	
Référence d'appel	666c64b9Den1g80b08a60601	Lien GED	
Numéro de téléphone		Compétence	
		Numéro SVI entrant	

ODIGO Wrap up

3/ Anomalie Wrap up

b) Wrap up non lié à une demande ni interlocuteur



Procédures et actes métiers

Module 1

Durée du module : 1 jour

- Glossaire ILIADE
- Parcours découverte d'ILIADE
- Glossaire et navigation Odyssée
- Généralités compteur Généraux et Divisionnaires

PARCOURS DE FORMATION E-LEARNING

GLOSSAIRE ET NAVIGATION ILIADE

suez

Les objets ILIADE

COMPTE

Le compte est une personne morale (Entreprise, Collectivité, Association…) ou un Foyer.

INTERLOCUTEUR

L' interlocuteur est une personne physique (particulier, professionnel) ou morale (service…).

DEMANDES

La demande est une requête d'un interlocuteur auprès de SUEZ.

ENTITÉ DE FACTURATION

L'entité de facturation rassemble les informations relatives à la facturation d'un abonné.

SERVICE SOUSCRIT

Le service souscrit est le contrat souscrit par un abonné (Eau et/ou Assainissement, Travaux, Prestation…) auprès de SUEZ.

SITE

Le site est la localisation géographique du bien. Il matérialise le lieu de consommation.

PDS : POINT DE SERVICE

Le point de service correspond à l'endroit où un ou plusieurs services sont délivrés sur le site. Il est lié à un seul site qui possè
service. Les informations sont : état du branchement, historique et emplacement des compteurs…

Les définitions des termes ILIADE

Un **Interlocuteur particulier**

- Un interlocuteur particulier est un individu ayant une identité civile.

Un **Interlocuteur professionnel**

- Un interlocuteur professionnel travaille dans une entreprise, collectivité, association…
- Il peut être un individu ou un service.

Un Compte **Personne Morale (PM)**

- Un compte Personne Morale représente une entreprise, collectivité, association…

Un Compte **Foyer** ou **Personne Particulier (PP)**

- Un foyer / PP représente le logement d'habitation principal dans lequel réside l'ensemble des particuliers (personnes physiques)
- Le foyer / PP est nativement doté d'une adresse qui peut être différente de l'adresse de facturation.
- Le foyer comporte une adresse unique (adresse du logement à titre principal) et un nom simplifié.

Un **Abonné**

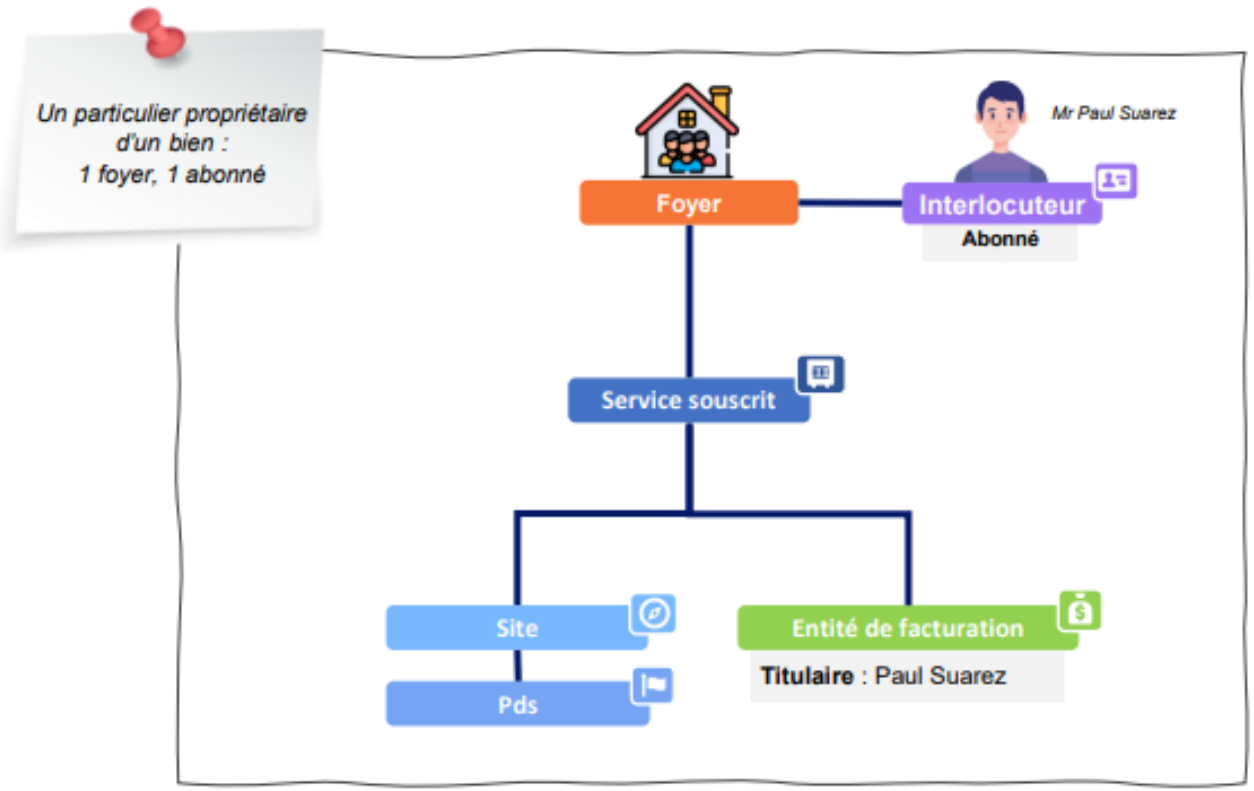
- Un abonné peut être un particulier (personne physique) ayant souscrit directement un contrat de service récurrent avec SUEZ.
- Un abonné peut être une personne morale (entreprise, collectivité, association…) ayant souscrit directement un contrat de service récurrent avec SUEZ.
- Un abonné est considéré par défaut comme un "usager".

Un **Usager**

- Un usager est un particulier (personne physique) qui fait usage d'un service fourni par SUEZ.
- Un usager qui souscrit un service ponctuel (type travaux ou prestation) ne devient pas pour autant un abonné (à un service récurrent).

al

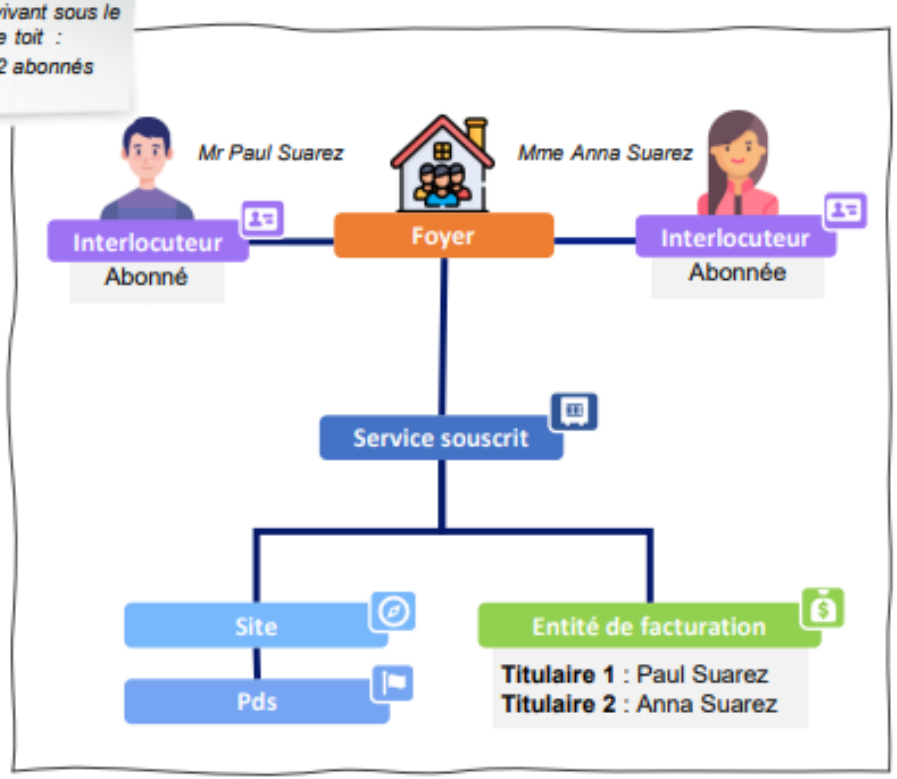
Modélisation du Compte dans ILIADE (1/4)



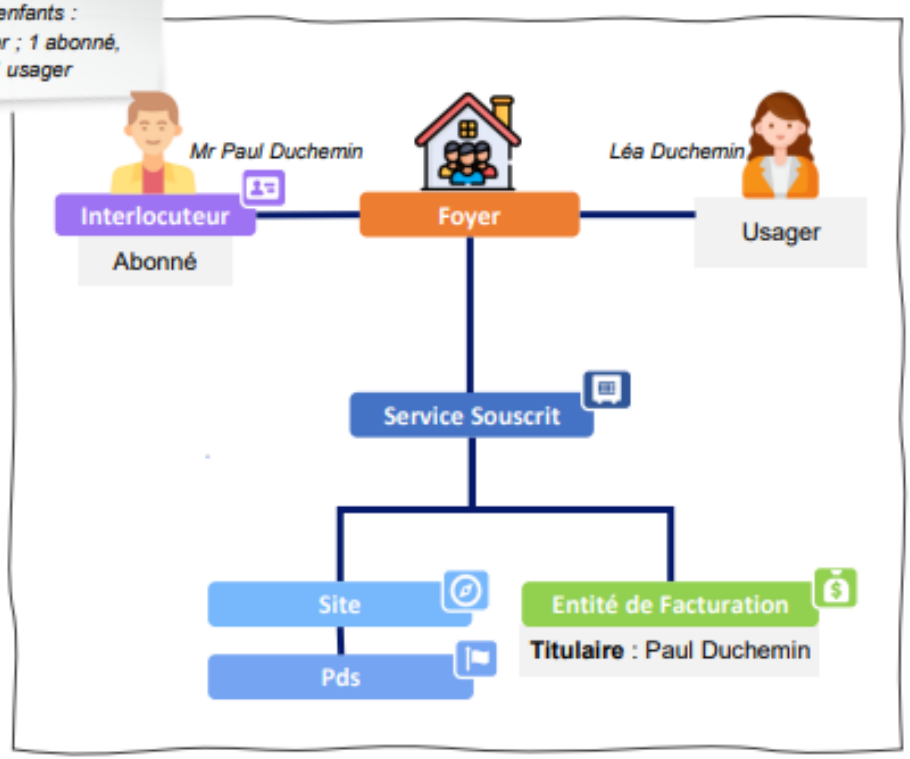
al

Modélisation du Compte dans ILIADE (2/4)

Un couple vivant sous le même toit :
1 foyer, 2 abonnés



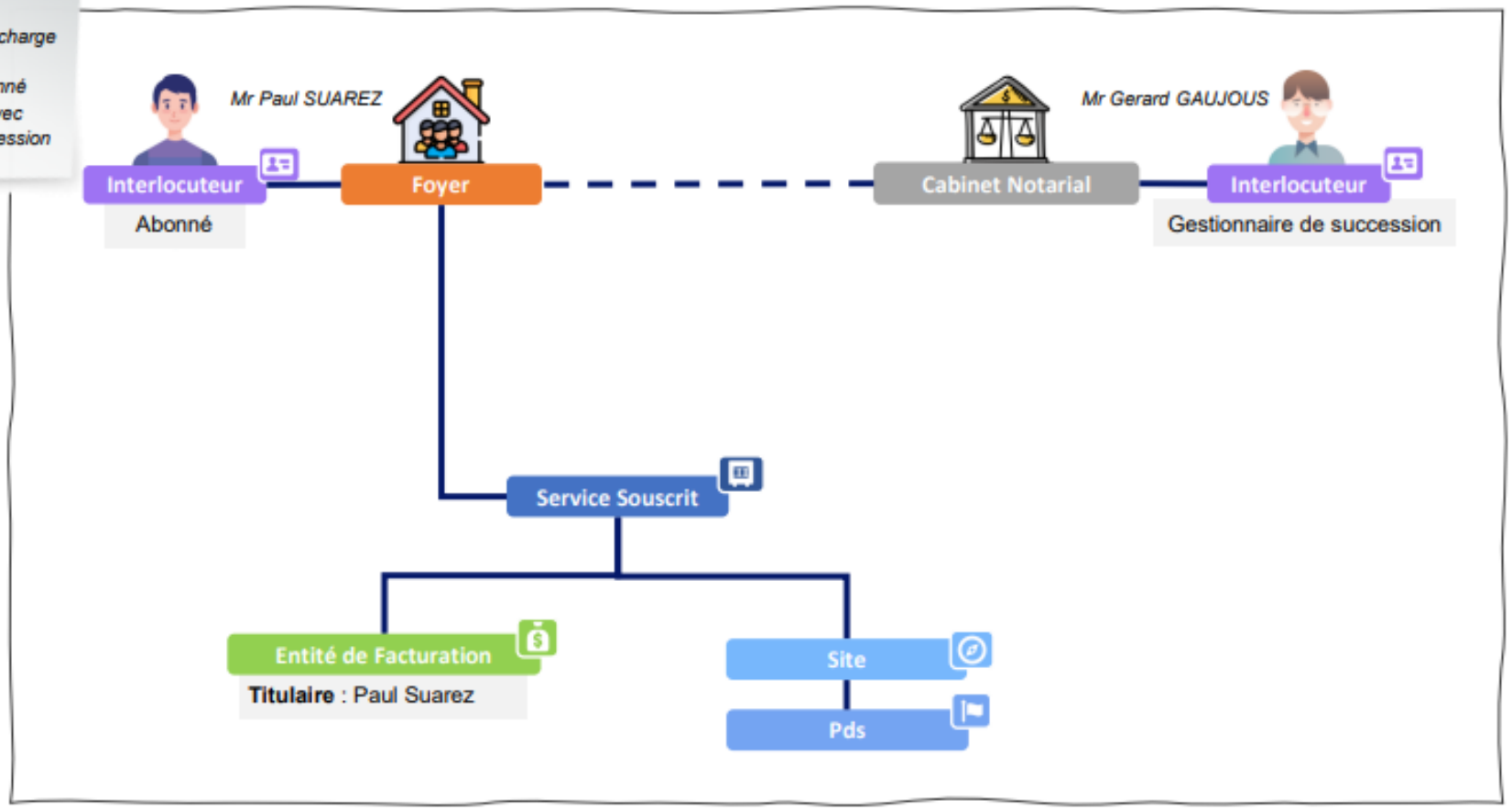
Une famille avec des enfants :
1 foyer ; 1 abonné,
1 usager



al

Modélisation du Compte dans ILIADE (3/4)

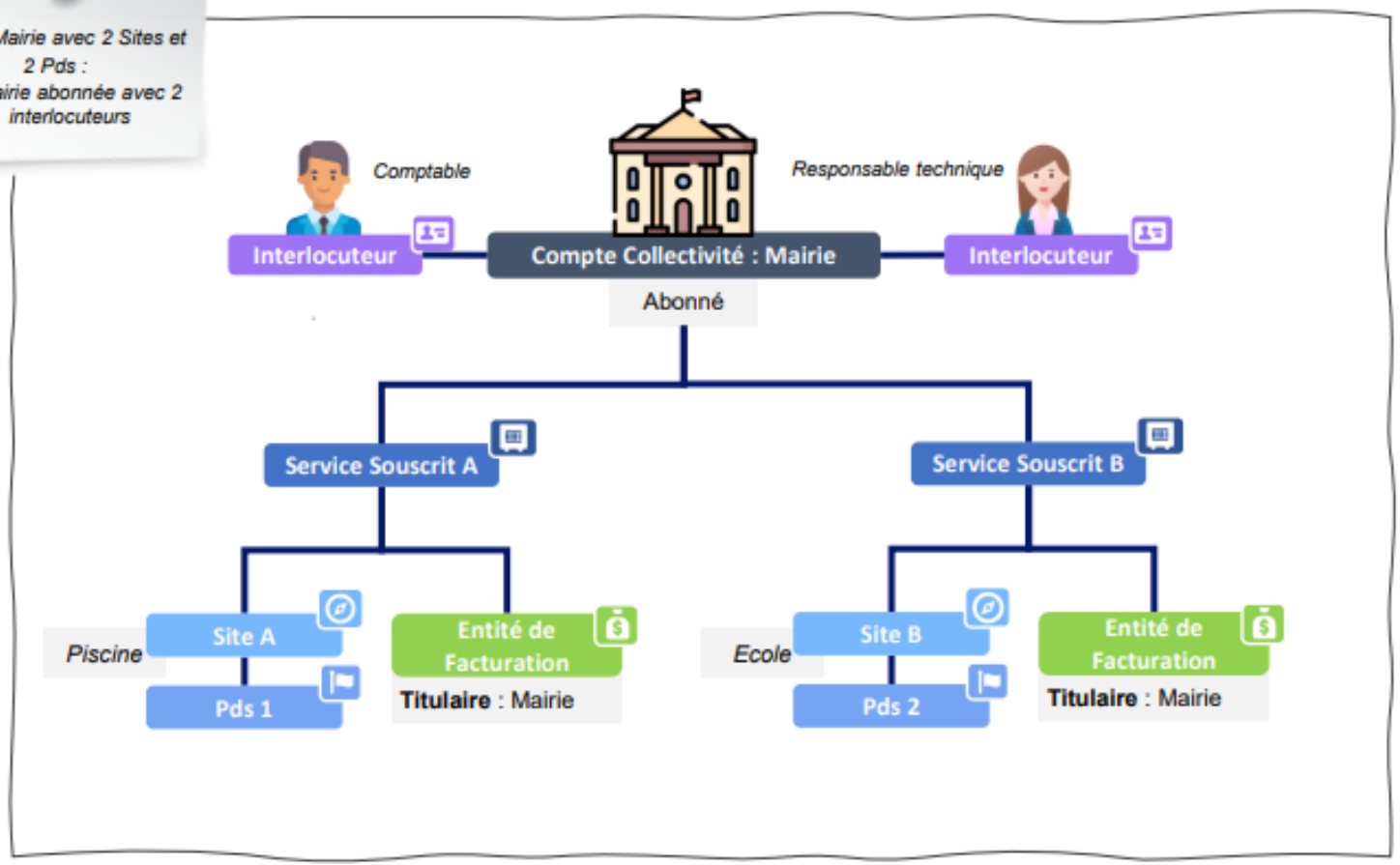
Un Cabinet Notarial en charge d'une succession :
1 Foyer avec 1 Abonné
1 Cabinet notarial avec 1 gestionnaire de succession



al

Modélisation du Compte dans ILIADE (4/4)

Une Mairie avec 2 Sites et 2 Pds :
1 Mairie abonnée avec 2 interlocuteurs



al

A RETENIR: LIENS ENTRE LES OBJETS ILIADE & LES RÔLES

Les liens entre les objets ILIADE

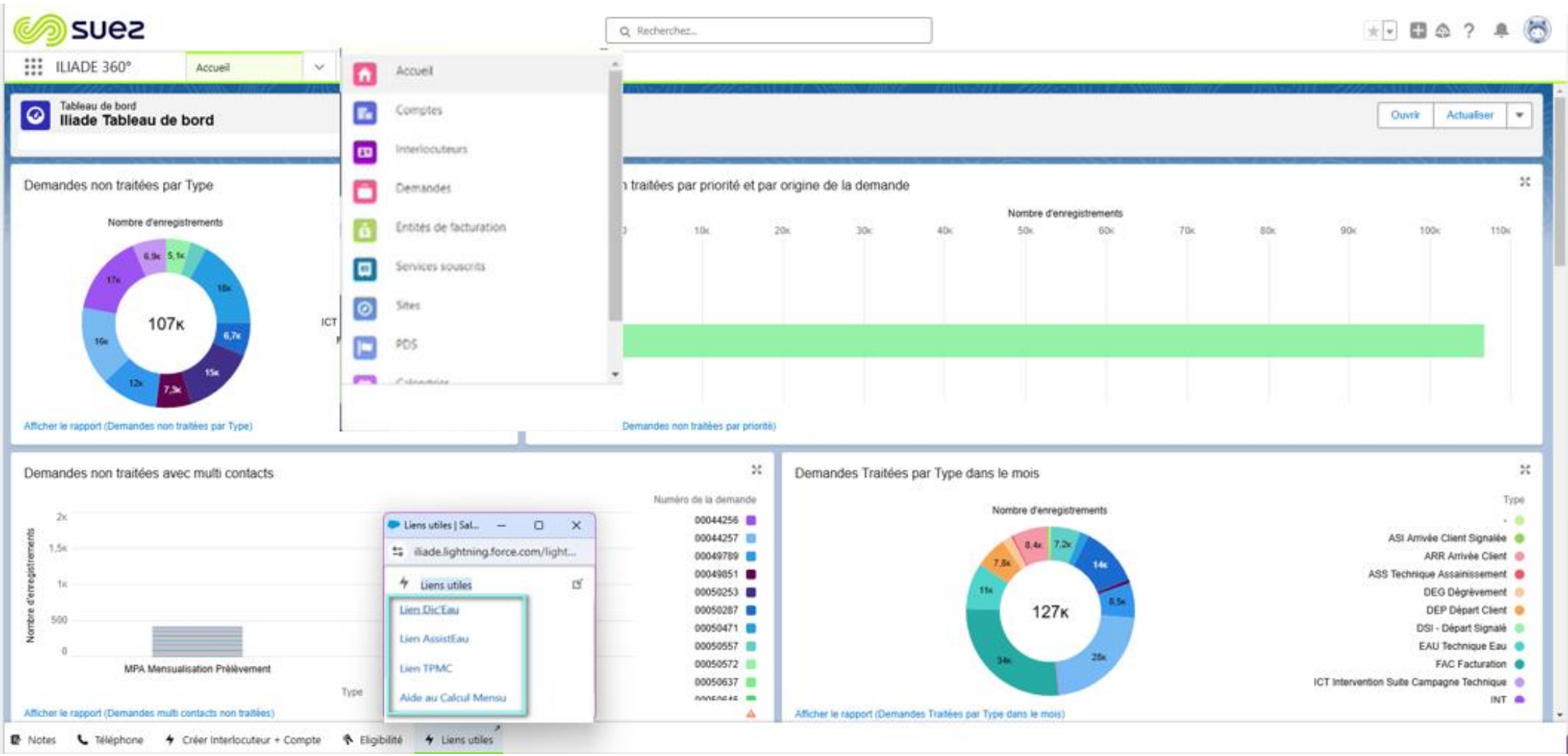
- Un interlocuteur particulier est lié à un foyer.
- Un interlocuteur professionnel est lié à un compte personne morale (entreprise, collectivité, association, …).
- Une personne morale (entreprise, collectivité, association…) peut être rattachée à une ou plusieurs entités de facturation.
- Un foyer peut être rattaché à une ou plusieurs entités de facturation.
- Un service souscrit est lié à une entité de facturation.
- Un site peut avoir un ou plusieurs PDS.

Les rôles des interlocuteurs

- Un compte peut avoir un ou plusieurs interlocuteurs.
- Un interlocuteur peut avoir une relation 'directe' ou 'indirecte' sur un compte.
- Lien direct : l'interlocuteur fait directement partie du foyer/du compte PM qu'il gère
- Lien indirect : l'interlocuteur ne fait pas partie du foyer/du compte PM, mais a un lien de gestion avec ce compte (par exemple : tutelle, assistante sociale gérant le contrat de ...)
- Un interlocuteur ne peut être en relation 'directe' qu'avec un seul compte.
- La relation 'indirecte' d'un interlocuteur avec un compte peut être retirée.
- Un compte Foyer a toujours un interlocuteur principal. Les coordonnées (mail, téléphones) de l'interlocuteur principal sont propagées vers Odyssée et sont par défaut celle du compte Foyer.

al

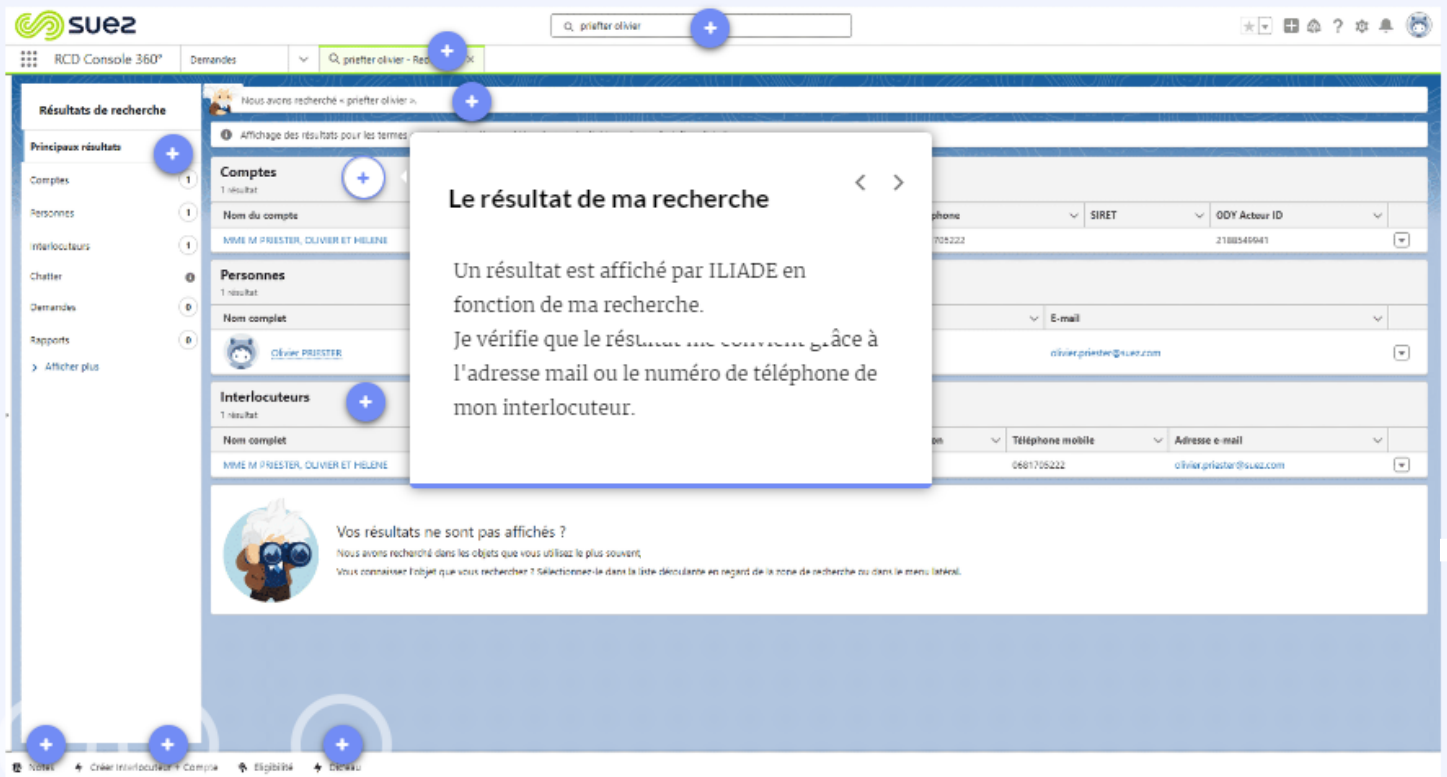
Parcours découverte d'ILIADE



La recherche dans ILIADE

FICHE PRATIQUE

- Je peux rechercher par : *nom prénom, référence client, adresse du site, numéro de téléphone, numéro de demande, adresse mail.....*
- Lorsque j'effectue une recherche, je privilégie les résultats Interlocuteurs.
- Pour identifier le bon résultat de ma recherche, je dois analyser les résultats car plusieurs personnes peuvent avoir le même "Nom prénom". J'identifie précisement mon interlocuteur grâce à son adresse mail ou son numéro de téléphone.



Vous devez rechercher en priorité l'interlocuteur par son Nom et Prénom

Demande

BONNES PRATIQUES

Comment naviguer rapidement dans ILIADE

MTC

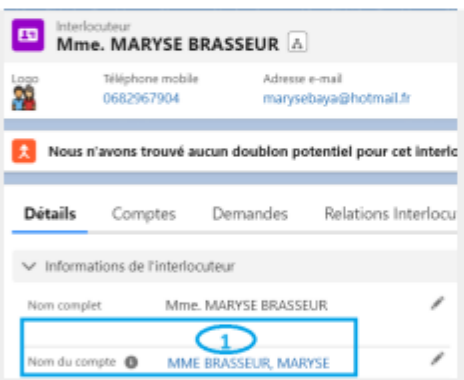
BONNES PRATIQUES

CONTEXTE

Je souhaite visualiser rapidement le contexte global de mon client

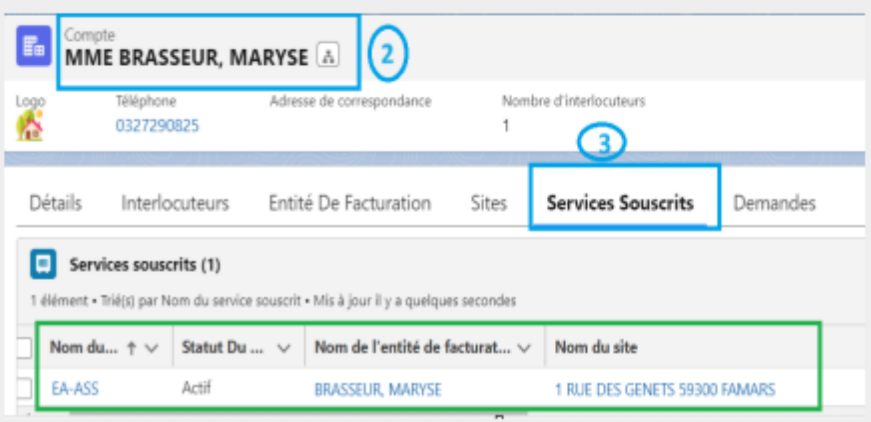
QUOI FAIRE ?

- Je trouve mon interlocuteur et je clique sur le Compte auquel il appartient
- Une fois sur le Compte, je clique sur l'onglet Service Souscrit



A partir du Service Souscrit, je visualise le contexte global de mon client :

- Le Nom de l'Entité de Facturation
- Le site associé
- Le contrat souscrit (Eau et/ou Assainissement – Travaux)
- L'état du contrat (Actif / Inactif)



Présentation de la page d'Accueil

Compte
FRANCES, JACQUES

Logo | Téléphone | Adresse de correspondance | Nombre d'interlocuteurs 1

Créer une Entité de facturation | Espace en ligne

Détails | Interlocuteurs | Entité De Facturation | Sites | Services Souscrits | Demandes | Historique

Avant de modifier le no titulaire, vous ssurer d bons

Informations foyer

Civilité
Nom du compte
Téléphone
Téléphone mobile
Email
Type d'enregistrement du compte
Interlocuteur principal
Description
Autre téléphone
Non éligible à la coupure

Adresse de correspondance

Adresse de correspondance

Filtres : Depuis 2 mois • Toutes les activités • Tous les types

Actualiser • Agrandir tout • Afficher tout

Aucune activité à afficher.
Commencez par envoyer un e-mail, planifier une tâche, ou une autre activité.

Ce mois

4 déc.

Le mois dernier

27 nov.

Pour changer les informations affichées, essayez de modifier vos filtres.

Je clique sur ce bouton d'action pour créer une Entité de facturation liée à mon Compte Foyer. 6

Je clique sur ce bouton d'action pour accéder à l'espace en ligne TSME du Compte 7

L'historique des activités 8

Je visualise l'historique des activités sur ce Compte Foyer.
Je peux afficher plus d'activités en cliquant sur "Afficher plus".

La liste Interlocuteurs 1

Je clique sur la liste "Interlocuteurs" associée au Compte Foyer pour visualiser le ou les interlocuteurs appartenant à ce Compte.

Depuis cette liste, je peux :

- "Ajouter une relation" pour associer un interlocuteur existant à ce compte
- Ajouter un "Nouvel interlocuteur PP" pour créer un nouvel interlocuteur et l'associer à ce Compte

La liste Entité de facturation 2

Je clique sur la liste "Entité de facturation" associée au Compte Foyer pour visualiser le ou les entités de facturation liées à ce

La liste Sites 3

Je clique sur la liste "Site" associée au Compte Foyer pour visualiser le ou les Sites liés à ce Compte.

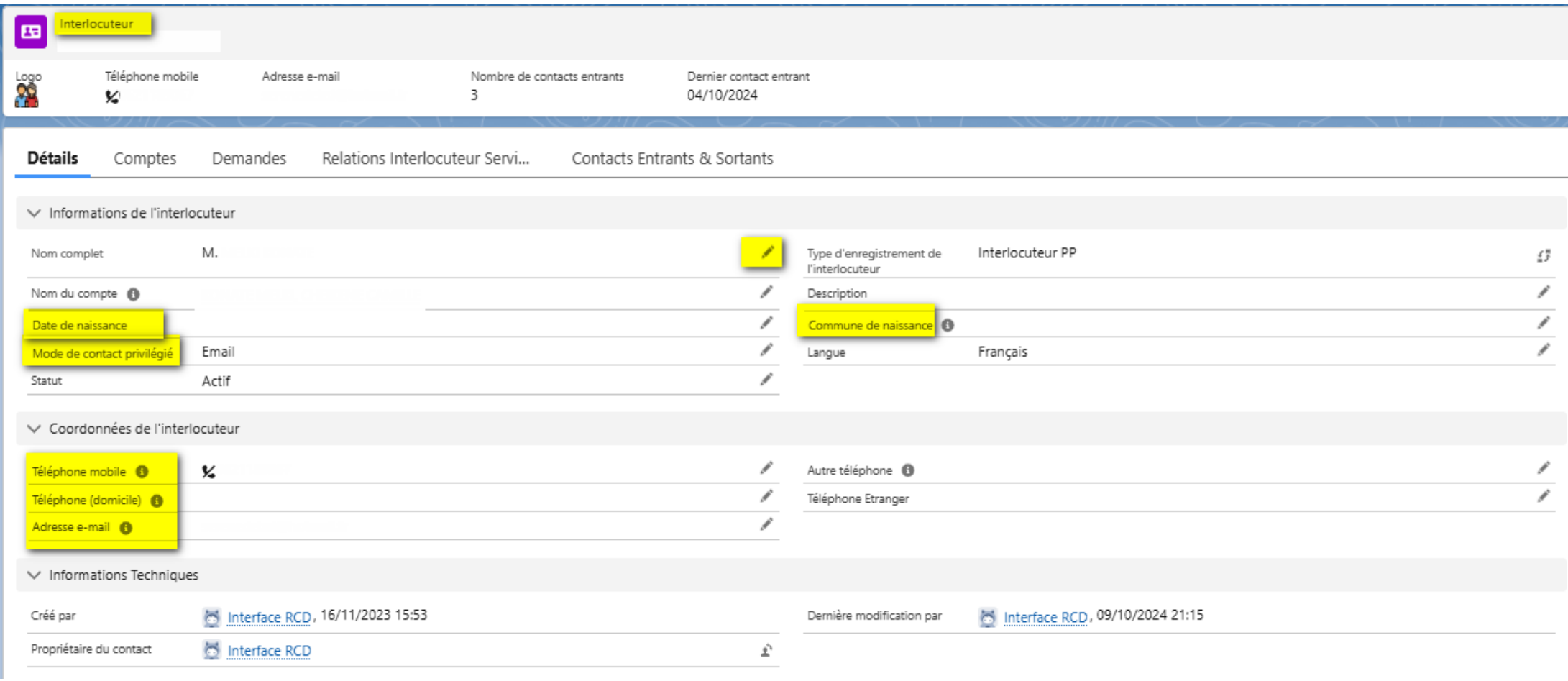
La liste Services souscrits 4

Je clique sur la liste "Services souscrits" associée au Compte Foyer pour visualiser le ou les services souscrits liés à ce Compte.

La liste Demandes 5

Je clique sur la liste "Demandes" associée à mon Compte Foyer pour visualiser la ou les demandes liées à ce Compte.

Présentation de la page Interlocuteur



Les onglets « Demandes », regroupent uniquement les demandes créées dans ILADE.

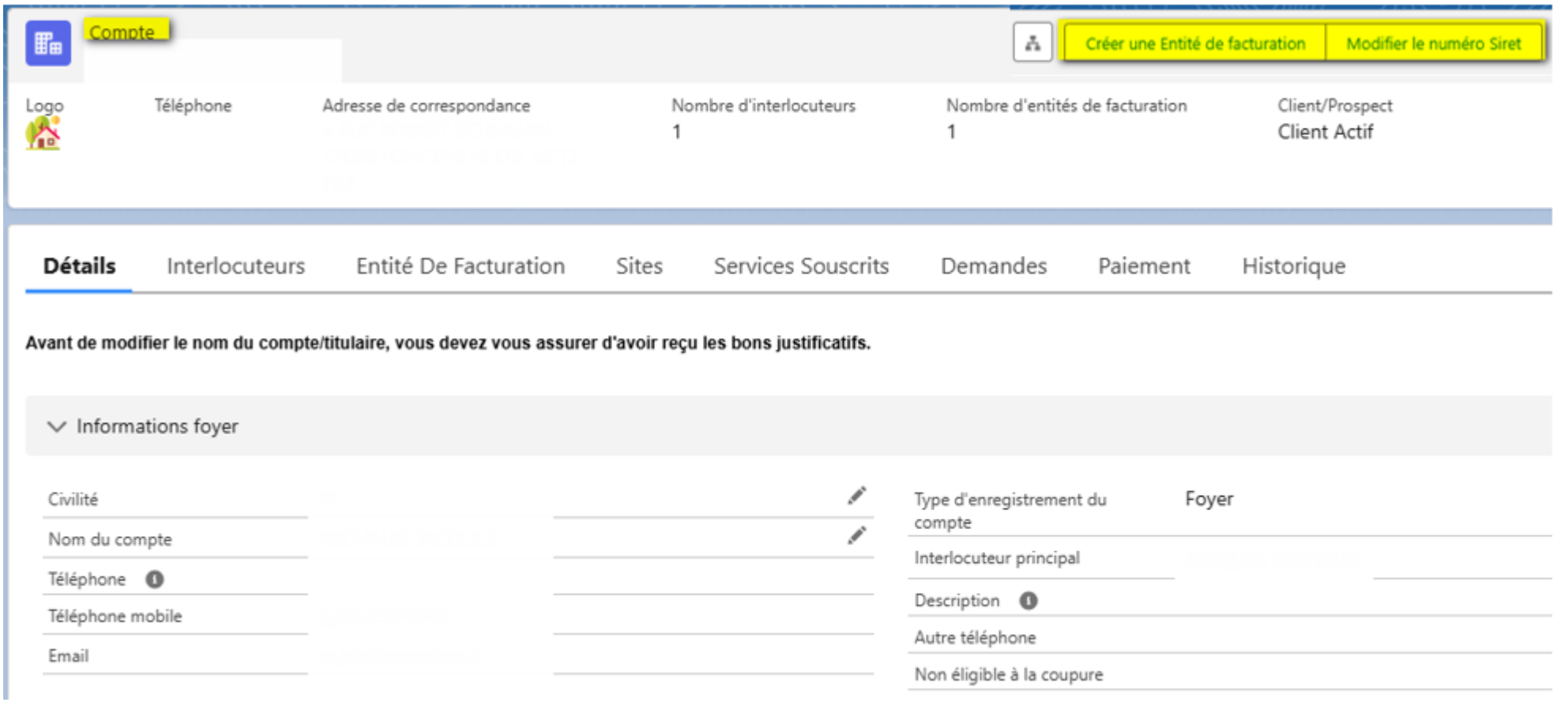
Les dossiers crées dans Odyssée sont visualisables via l'onglet « Consulter Historique Dossier »

Bonne pratique : mise à jour de l'interlocuteur et du compte

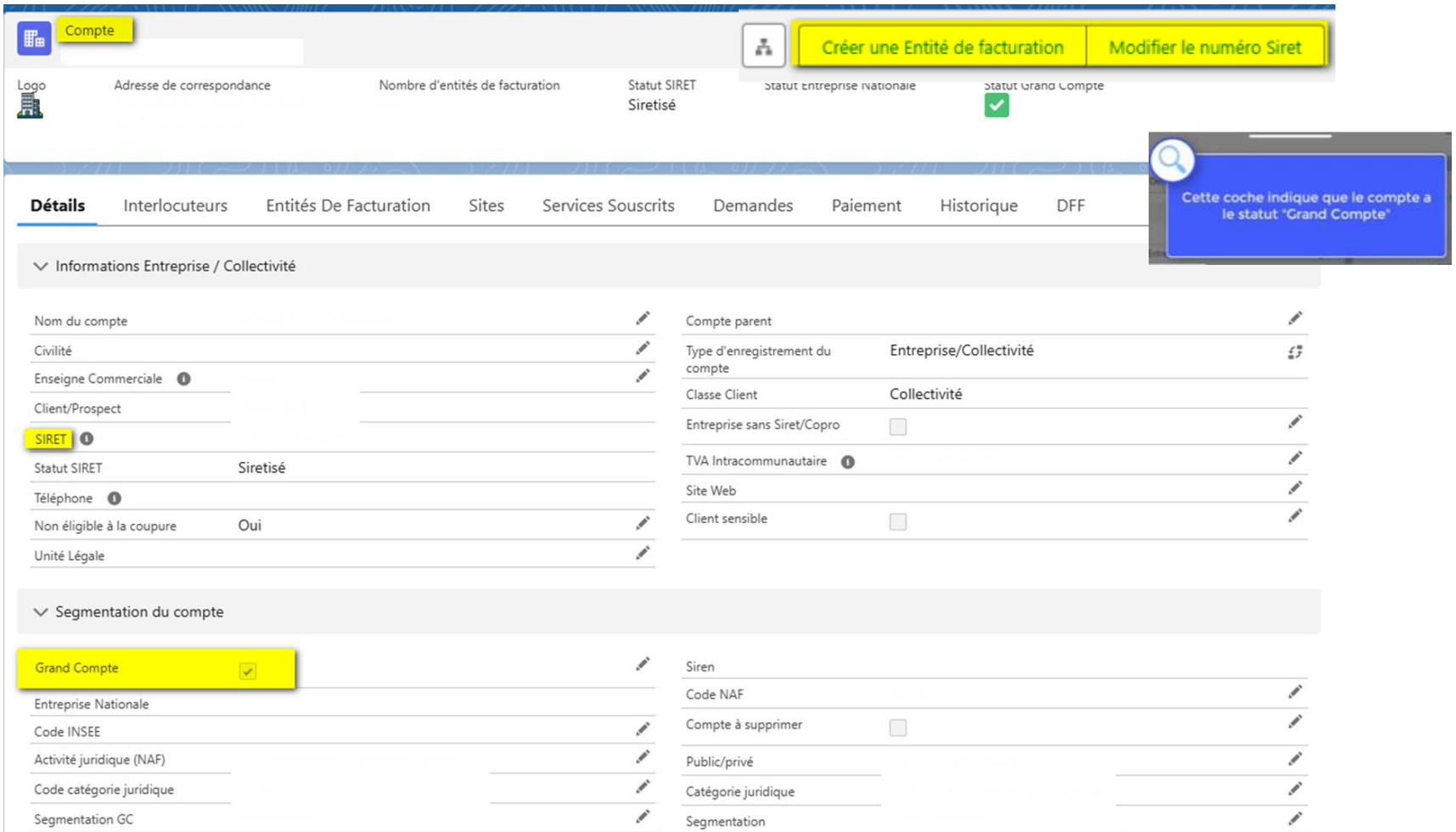
A chaque interaction avec un interlocuteur, vous devez mettre à jour ses coordonnées en cliquant sur

Vous devez modifier si nécessaire le Nom complet, comme ci-dessous dans l'interlocuteur et le compte.
Vous devez également remplir la date et commune de naissance, le mode de contact privilégié, l'adresse mail et numéro de téléphone
Si les champs ne sont pas remplis correctement, le Parcours Création Entité de Facturation n'est pas finalisé

Présentation de la page Compte PP



Présentation de la page Compte PM



Pour le compte PM (Personne Morale), il est obligatoire de renseigner le numéro Siret, Siren et la classe client

BON A SAVOIR

Un Compte PM ou une Entité de Facturation peut avoir le champ SIRET rempli mais apparaitre comme non sirétisé sur le bandeau compact (absence flag vert sur le bandeau contact)
Le bouton « Créer une Entité de Facturation » sur un Compte PM n'est disponible que si le compte PM est sirétisé (flag vert) pour les classes clients avec SIRET obligatoire

FICHE PRATIQUE

ILIADE

Présentation de la page Entité de facturation PP

FICHE PRATIQUE

ILIADE

suez

ILIADE 360° | Accueil

Entité de facturation

Consulter Historique Dossier | Consulter Facture Paiement | Consulter Odyssee | Modifier Adresse | Espace en ligne

Téléphone mobile	Téléphone (domicile)	Point de balance (PB)	Client/Prospect
		40	Client Actif

Détails | Services Souscrits | Historique

Informations Client

Nom de l'entité de facturation		Compte Client	
Type d'enregistrement	Entité de Facturation PP	Acteur/Entreprise	Particulier
Civilité	MME M	Inscrit à l'agence en ligne	Oui
Mode de contact privilégié	Email	Point de balance (PB)	40
Titulaire 1 Nom		Tarification CMU	☐
Titulaire 3 Nom		Titulaire 2 Nom	
Interlocuteur principal		Titulaire 4 Nom	
Statut de l'occupant		Non éligible à la cou	
Client/Prospect	Client Actif		

Coordonnées Entité de Facturation

Téléphone mobile	
Téléphone (domicile)	

- Client Actif => au moins 1 EDC est actif
- Client Inactif => tous les EDC sont inactifs
- Prospect => aucun EDC associé au compte

Adresse de facturation

Numéro Voie		Adresse facturation - nom voie	
Nom de la voie		Adresse facturation - ment nom	
Code postal		Adresse facturation - ment voie	
Ville		Adresse facturation - ment ville	
Pays	FRA	Matricule Voie Hexav	

Segmentation Entité de Facturation

Classe client	Particulier	Classe recouvrement	Particulier
Critère d'envoi compte client			

L'Entité de facturation

Une Entité de facturation est obligatoirement rattachée à un service souscrit d'un seul type (Eau, Eau et assainissement, Assainissement, Travaux).
Une Entité de facturation est obligatoirement rattachée à un Site avec potentiellement un ou plusieur(s) PDS.

Pour modifier le numéro de téléphone d'une Entité de facturation liée à une personne physique (PP) ou personne morale (PM), j'effectue la modification sur la fiche de l'interlocuteur principal.

Sur le bandeau compact de l'Entité de facturation, j'ai plusieurs boutons d'actions :

- "Consulter l'historique des dossiers"
- "Consulter solde facture" pour vérifier les factures
- "Consulter Odyssée" pour basculer sur l'EF
- "Modifier adresse" pour modifier l'adresse de facturation

Présentation de la page Entité de facturation PM

FICHE PRATIQUE

Entité de facturation

Consulter Historique Dossier | Consulter Facture Paiement | Consulter Odyssee | Modifier Adresse | AT en cours

Téléphone mobile | Autre téléphone | Point de balance (PB) | Statut Entreprise Nationale | Client/Prospect: Client Actif

Détails | Services Souscrits | Consentements | Historique | Paiement | DFF

Information client

Nom de l'entité de facturation		Compte Client	
Raison sociale		Compte payeur	
Type d'enregistrement	Entité de facturation PM	Compte adressé à	
Civilité	COMMUNE	Acteur/Entreprise	Entreprise
SIRET			
Mode de contact privilégié		Inscrit à l'agence en ligne	
Titulaire 1 Nom		Point de balance (PB)	
Titulaire 3 Nom		Titulaire 2 Nom	
Interlocuteur principal		Titulaire 4 Nom	
Statut de l'occupant		Non éligible à la coupure	Non
Client/Prospect	Client Actif		

Coordonnées Entité De Facturation

Téléphone mobile	
Téléphone (domicile)	

- Client Actif => au moins 1 EDC est actif
- Client Inactif => tous les EDC sont inactifs
- Prospect => aucun EDC associé au compte

Présentation de la page Site

FICHE PRATIQUE

Site

52 RUE DES MARINS 59123 BRAY DUNES

Consulter TPMC | Odyssee

Type de site: 02 Appartement

Type de résidence

Détails | Services Souscrits | PDS

Le Site

Un Site peut être lié à un ou plusieur(s) service(s) souscrit(s) selon son état (actif ou inactif).
Un Site peut être relié à un ou plusieur(s) PDS en fonction du type de compteur (eau chaude, eau froide).

Sur le bandeau compact du Site, j'ai deux boutons d'actions :

- "Consulter TPMC" : permet de vérifier si le site est bien géré par SUEZ EAU.
- "Odyssée" : permet de basculer sur la page du site Odyssée.

Nom Proprietaire

Informations du site

Compte Client	
Nom du site	
Type de site	02 Appartement
Type de résidence	
Matricule Voie Hexavia	1151055
Code adresse RAP	30787883
Code APE	
Code INSEE	59107

Volume
Nombre d'unités de logement
Forage
Surface terrain (m²)
Surface logement (m²)
Jardin / Piscine
Nombre d'occupants
Matricule Compteur Actif

Données à renseigner lors d'une demande d'abonnement ou de mensualisation

Adresse du site

Numéro de voie	
Nom de voie	
Code postal	
Ville	
Pays	FRA

Adresse site - numéro et nom voie
Adresse site - complément nom
Adresse site - complément voie
Adresse site - complément ville

Présentation de la page Services souscrits

Service souscrit

Eau et Assainissement collectif

Statut Du Service
Actif

Nom de l'entité de facturation

Nom du site

Détails

Informations sur le type de service

Nom du service souscrit	Eau et Assainissement collectif
Nature de service	EA-ASS
Nom de l'entité de facturation	
Région	Région HDF
Code Banco prioritaire	24099
Marque	SUEZ

Le Service souscrit

Un service souscrit est obligatoirement lié à une Entité de facturation et un Site.
Il peut également être relié à un PDS.

Le type du service souscrit (Eau, Assainissement..) est inscrit en dessous de l'objet service souscrit en haut du bandeau compact.

Le statut (actif ou non) et le nom du site lié sont également renseignés dans le bandeau compact sur service souscrit.

Présentation de la page PDS

PDS

Compteur et Historique des Relevés + ATs | Odyssee

Compteur général	Type de raccordement	Type d'utilisation	Emplacement compteur	Etat source point service
☐	Raccordable raccordé	Normal	Trottoir - Accessible	Connecté

Détails

Information PDS

Nom du PDS	
Matricule Compteur Actif	
Site	

Caractéristiques du PDS

Etat point service	En service
Date d'installation	23/07/2021
Etat source point service	Connecté
Motif de fermeture du branchement	
Mode de relève d'un point de service	Télé-Relevé
Emplacement compteur	Trottoir - Accessible
Détails emplacement	SGB DUO 540N
Cycle de service	A8TE
Impossibilité TR/RR	

ID PDS ODY	
ID Site ODY	
Compteur général	☐
PDS Général	
ID PDS Général ODY	
Type d'utilisation	Normal
Code fluide	Eau froide
PDS Stratégique	
Consommation moyenne journalière	0.272
Type de raccordement	Raccordable raccordé

En cliquant sur le bouton « Compteur et Historique des Relevés + ATs », vous accédez à 3 ans d'historique de relevés d'index. Si le compteur n'a pas été vu depuis plus de 2 ans, l'information s'affiche

Compteur et Historique des Relevés + ATs

Compteur non vu + 2 ans

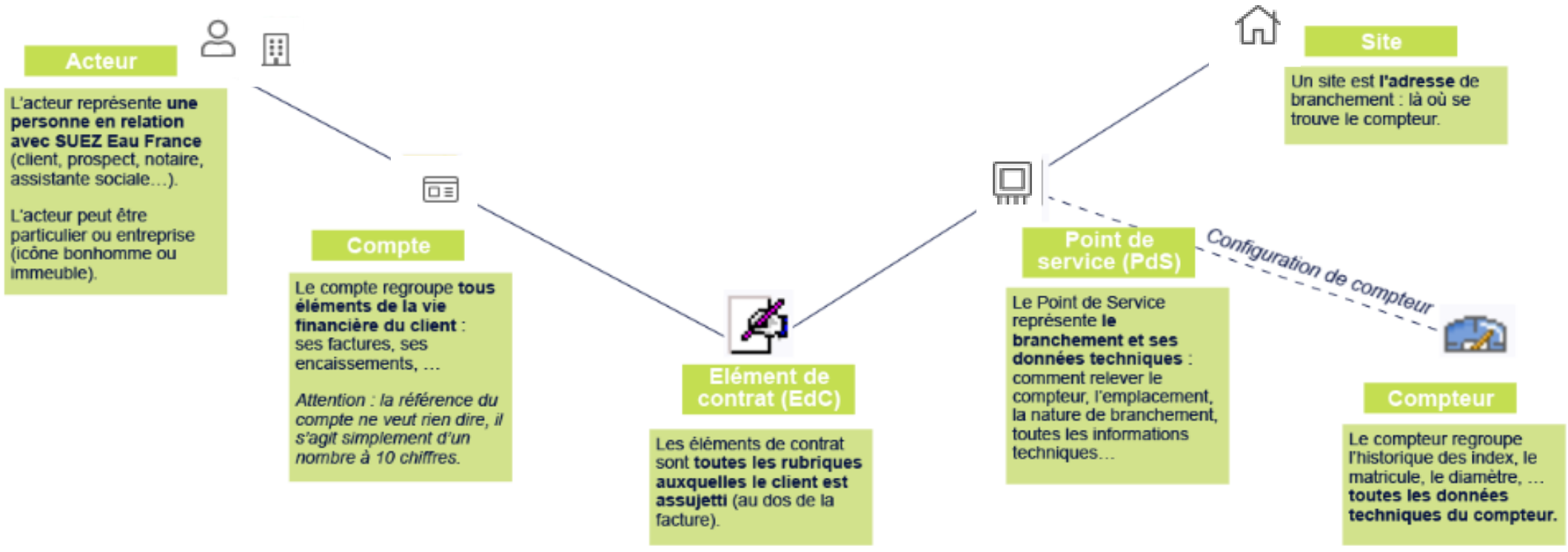
CF.
fiche
pratique

GLOSSAIRE ET NAVIGATION ODYSSEE

General

LE SYSTÈME CLIENTÈLE : VUE D'ENSEMBLE

- Le système clientèle s'articule autour des données clients, des données physiques et des données techniques.
- Le schéma ci-dessous vous présente une vue d'ensemble et le vocabulaire à retenir.



- Le système de clientèle est essentiel à comprendre, vous devez toujours avoir en tête à quoi correspond le vocabulaire Odyssée
- Cela vous permettra de trouver une information plus facilement et de ne jamais être perdu sur Odyssée

L'ACTEUR

- C'est une personne physique ou morale
- Il peut-être un particulier ou une entreprise
- Ce n'est pas forcément un client (prospect, passant, commune…)
- Il porte toutes les informations **personnelles** (Nom, prénom, téléphone, mail, adresse de correspondance, NEC (non éligible à la coupure…)

LE COMPTE

- Il permet à Odyssée de générer une facture
- Chaque compte doit référencer un acteur, qui est l'acteur principal du compte. (le responsable vis-à-vis des obligations financières)
  - **UN ACTEUR + UN COMPTE = UN CLIENT**
- Un acteur n'est pas obligatoirement relié à un compte (il n'est pas client dans ce cas)
- Il contient les informations suivantes: date de facture, format, destinataire, conditions et modes de paiement…
- Il permet de gérer les éléments financiers d'un client (IBAN, mode paiement, relance, recouvrement, classe client……)
- Il n'expire jamais : le compte reste dans le système même lorsqu'il est résilié
- Sa référence client (ID de compte) est une série de 10 chiffres

L'ELEMENT DE CONTRAT

- Il permet de définir une prestation ou un service (eau, assainissement, frais de relance…)
- Au moins un élément de contrat doit être associé à chaque compte pour que celui-ci soit facturé
- L'EDC porte une information de structure tarifaire qui détermine les formules de calcul qui seront utilisées lors de la facturation
- Un EDC correspond à un seul tarif à un instant donné
- Il possède une date de démarrage + un index de démarrage et de fin (utilisé pour les résiliations et mutations)

UN EDC + UN COMPTE = UNE FACTURATION

(OFFRE SOUSCRITE PAR LE CLIENT)

LE SITE

- Un site est créé pour chaque emplacement auquel SUEZ fournit des services,
- **C'est une adresse**
- Il porte des informations **de nature géographique** :
  - ✓ Adresse du site
  - ✓ Le lien vers le propriétaire
  - ✓ Type de logement : Immeuble, appartement ……
  - ✓ NEC (non éligible à la coupure/installation sensible)

UN SITE = UNE ADRESSE

LE POINT DE SERVICE

- Correspond à l'emplacement du branchement
- Il est lié à un seul site
- Un site possède au moins un point de service
- Il porte les informations **techniques** suivantes:
  - ✓ L'état du branchement (ouvert ou fermé)
  - ✓ La nature du branchement (plomb, …)
  - ✓ L'historique des compteurs avec leurs dates de pose et de dépose
  - ✓ L'emplacement du compteur
  - ✓ La consommation moyenne journalière (CMJ)
  - ✓ Le mode de relève
  - ✓ Le lien compteur général/compteur divisionnaire

LE COMPTEUR

- Il mesure la consommation d'eau sur le point de service (branchement)
- Il est rattaché à une configuration de compteur
- Il porte qu'un seul compteur :
  - ✓ Si un client à deux compteurs, il faut disposer de deux PDS
- La principale information est le matricule du compteur qui est porté par le numéro de série dans Odyssée
- On retrouve également :
  - ✓ Le modèle du compteur
  - ✓ La date de pose
  - ✓ Le diamètre du compteur

UN PDS = UN COMPTEUR

LE SYSTÈME CLIENTÈLE

Messages Clés

Un client SUEZ

=

+ Actifs

+

Un ancien client SUEZ

=

+ Fermés ou arrêtés

Un interlocuteur

=

Un branchement neuf en attente d'un abonnement ou un logement vacant

=

SYNTHESE

Acteur

Principal
- NOM, PRENOM
- Téléphone
- NEC/IS
- Ancienne référence client

Infos correspondances
- Adresse de correspondance = adresse de facturation
- Mail

Caractéristiques
- Civilité

Compte

Principal
- Date de début de contrat
- Classe client
- Cycle de facturation
- Solde du compte
- ID de Compte = réf client
- Facturer après = date de confinement

Paiement Auto
- IBAN
- Mode de paiement

Caractéristiques
- Conso annuelle de référence
- TVA, Pollution, CMU…
- Code de déclassement
- Critère d'envoi (braille)

Alerte
- FSL

Elément de contrat (EdC)

Principal
- Etat de l'EDC
- Date de démarrage
- Date de fin
- Lien avec Contrat Cadre et Termes de service

EdC/PdS
- Date de démarrage de l'EDC
- Index de démarrage
- Date de fin
- Index de fin

Point de Service (PdS)

Principal
- Etat source du PdS
- Emplacement du CR
- Cycle de relève
- Historique des CR

Caractéristiques
- Mode de relève
- CMJ
- Nature du branchement
- CR eau chaude/froide
- CR général/divisionnaire
- Raccordé/raccordable
- Date de raccordabilité
- ANC à facturer
- ……..

Config Compteur

Liens
- Historique des relevés
- Compteur

Compteur

Principal
- Etat
- Fabricant
- Modèle
- N° de série
- Date de réception = date de pose

Caractéristiques
- Diamètre de facturation = diamètre du CR

Site

Principal
- Type de site
- Adresse desservie
- Lien pour aller sur le PdS
- Lien pour aller à la config CR
- Lien pour aller à l'historique des relevés

Caractéristiques
- Lien vers le propriétaire

Divers
- NEC / IS

Liste des Eléments De Contrat existants
(visualisable sur les lignes au verso de la facture)

- **EdC/ Rubriques Eau**
  - ✓ Part Suez Eau France/ Abonnement eau
  - ✓ Part Suez Eau France / Consommation eau
  - ✓ Part Tiers / Abonnement eau
  - ✓ Part Tiers / Consommation eau
  - ✓ Part Agence de l'Eau / Lutte contre la pollution
  - ✓ Part Agence de l'Eau / Préservation des ressources naturelles
  - ✓ Part Voies Navigables de France / Eau
  - ✓ Frais Eau

- **EdC/ Rubriques assainissement**
  - ✓ Part Suez Eau France / Abonnement assainissement
  - ✓ Part Suez Eau France / Consommation assainissement
  - ✓ Part Tiers / Abonnement assainissement
  - ✓ Part Tiers / Consommation assainissement
  - ✓ Part Agence de l'Eau / Modernisation des réseaux
  - ✓ Part Voies Navigables de France / Assainissement
  - ✓ Frais Assainissement

PRECISION

En supplément des EDC listés précédemment les comptes des clients particuliers disposent d'EDC « techniques » suivants :

- ✓ Excédent de paiement
- ✓ Intérêts moratoires
- ✓ Mensualisation
- ✓ Acompte travaux

- **"EdC–Quantités consommées"** défini l'affichage facture et valorise les volumes facturés (volume général de la facture)

AFFICHAGE FACTURE

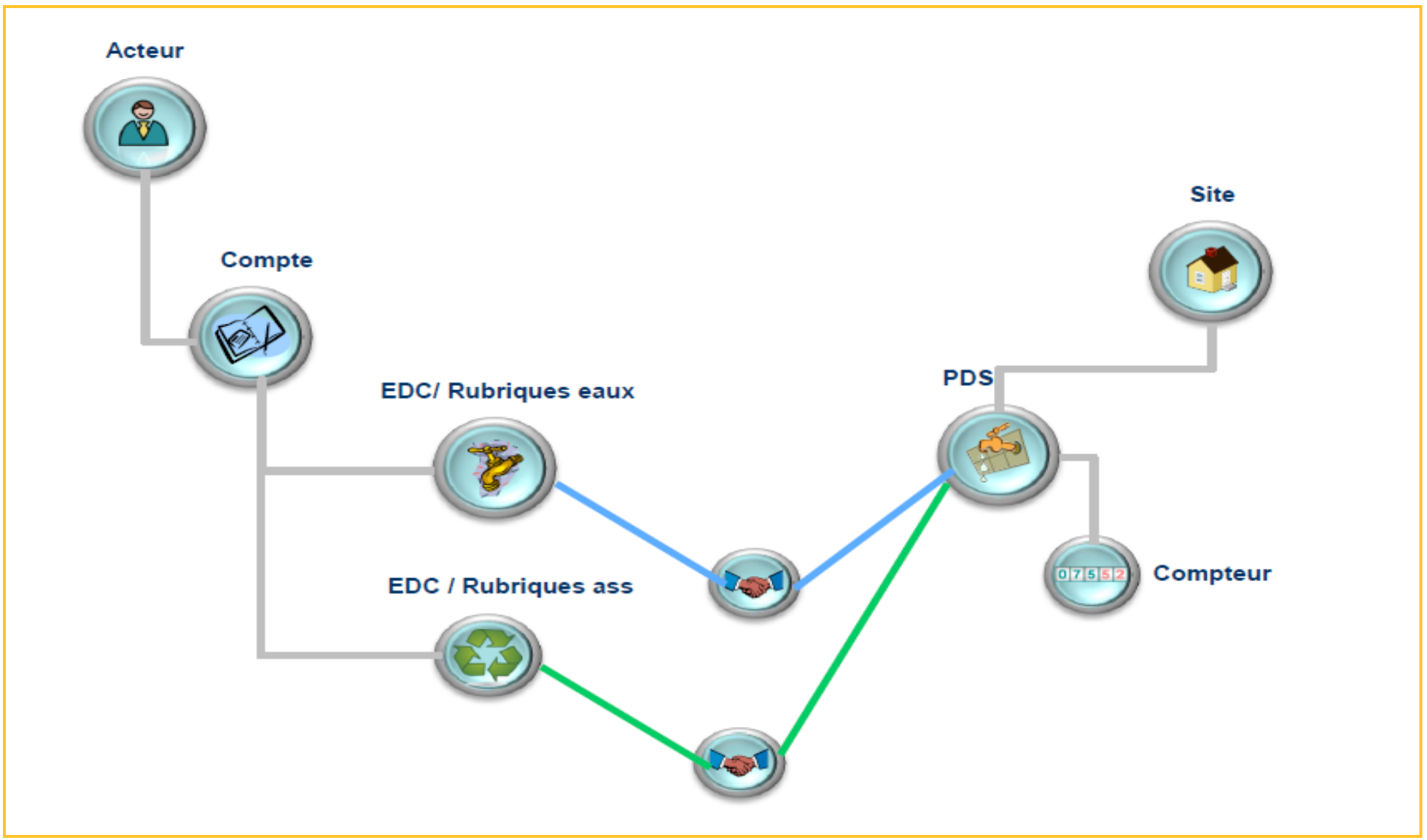
EDC-QUANTITES CONSOMMES

EDC abonnement et consommation

N° compteur	Nouvel index		Ancien index		Consommation
	Relevé le 06/02/2025	50	Télérelevé le 05/08/2024	79	-29 m³

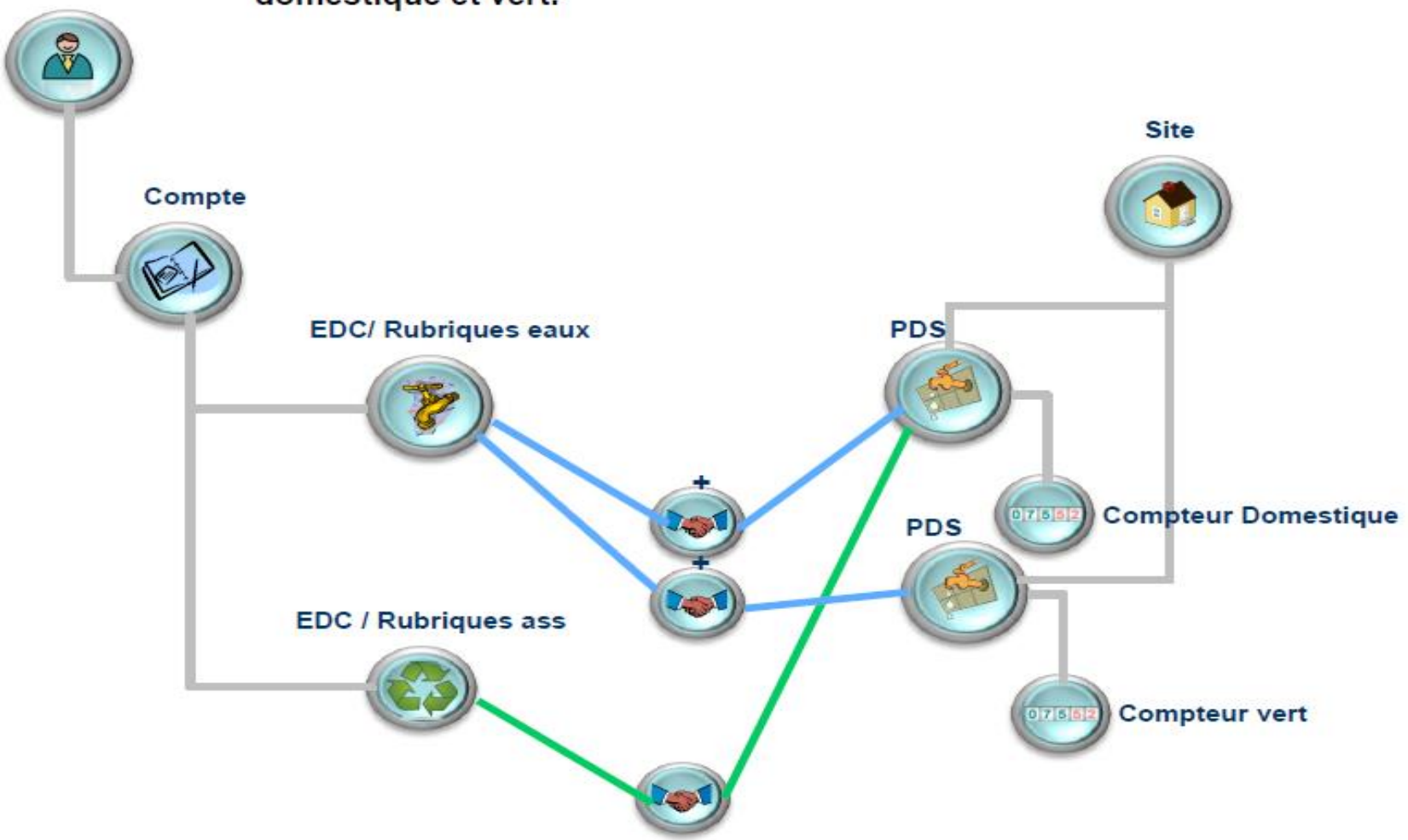
Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			-7,72		-8,15
ABONNEMENT					
Part SUEZ du 01/02/2025 au 31/07/2025	1	32,26	32,26	5,5	
Régularisation SUEZ			1,36	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 01/02/2025 au 31/07/2025	1	26,8750	26,88	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,8480	-24,59	5,5	
Régularisation SUEZ			0,98	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	1,5383	-44,61	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			-31,63		-34,80
ABONNEMENT					
Part ST.ETIENNE METROPOLE du 01/02/2025 au 31/07/2025	1	10,4050	10,41	10,0	
COLLECTE					
Part ST.ETIENNE METROPOLE T1 de 0 M3 à 120 M3 du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,5163	-14,97	10,0	
TRAITEMENT					
Part Syndicale Moyenne Vallée de Gier du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,4160	-12,06	10,0	
Consommation part SAUR du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,5177	-15,01	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			-18,47		-19,60
AGENCE DE L'EAU LOIRE BRETAGNE					
Consommation eau potable (Ag Eau) du 05/08/2024 au 31/12/2024	-23,23 m³	0,46	-10,69	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 06/02/2025	-5,77 m³	0,46	-2,65	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 05/08/2024 au 31/12/2024	-23,23 m³	0,02	-0,46	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 06/02/2025	-5,77 m³	0,02	-0,12	5,5	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 05/08/2024 au 31/12/2024	-23,23 m³	0,0890	-2,07	10,0	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 06/02/2025	-5,77 m³	0,0890	-0,51	10,0	
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Prélèvement sur la ressource en eau (Ag Eau) du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,0680	-1,97	5,5	
TOTAL HT			-57,82		
MONTANT TVA (5.5 %)			-1,30		
MONTANT TVA (10.0 %)			-3,43		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					-62,55

PARTICULIER STANDART



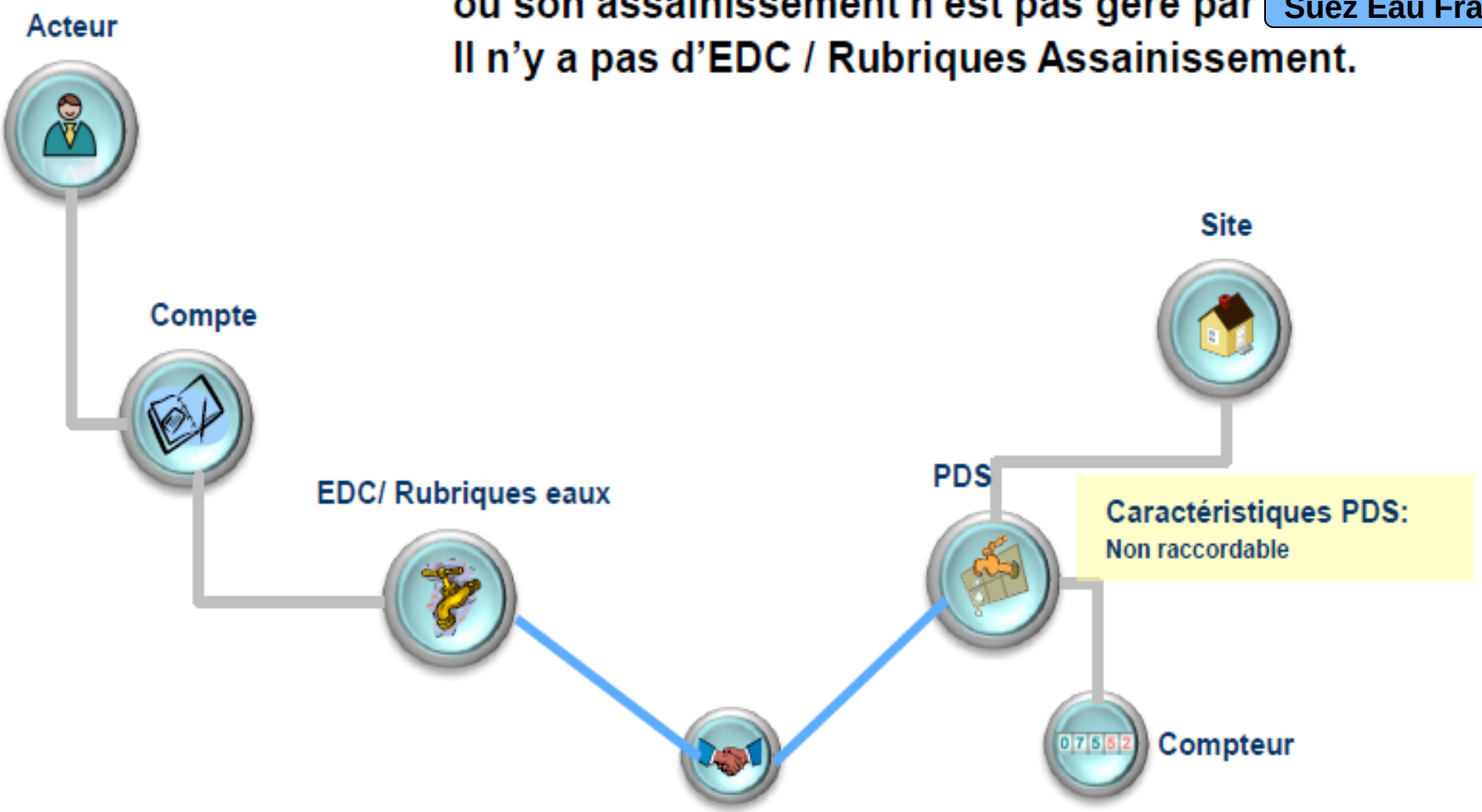
PARTICULIER 2 COMPTEURS (domestique et vert)

Client particulier disposant d'un équipement à usage vert et d'un branchement domestique
La consommation eau totale représente le cumul des consommations des compteurs domestique et vert.



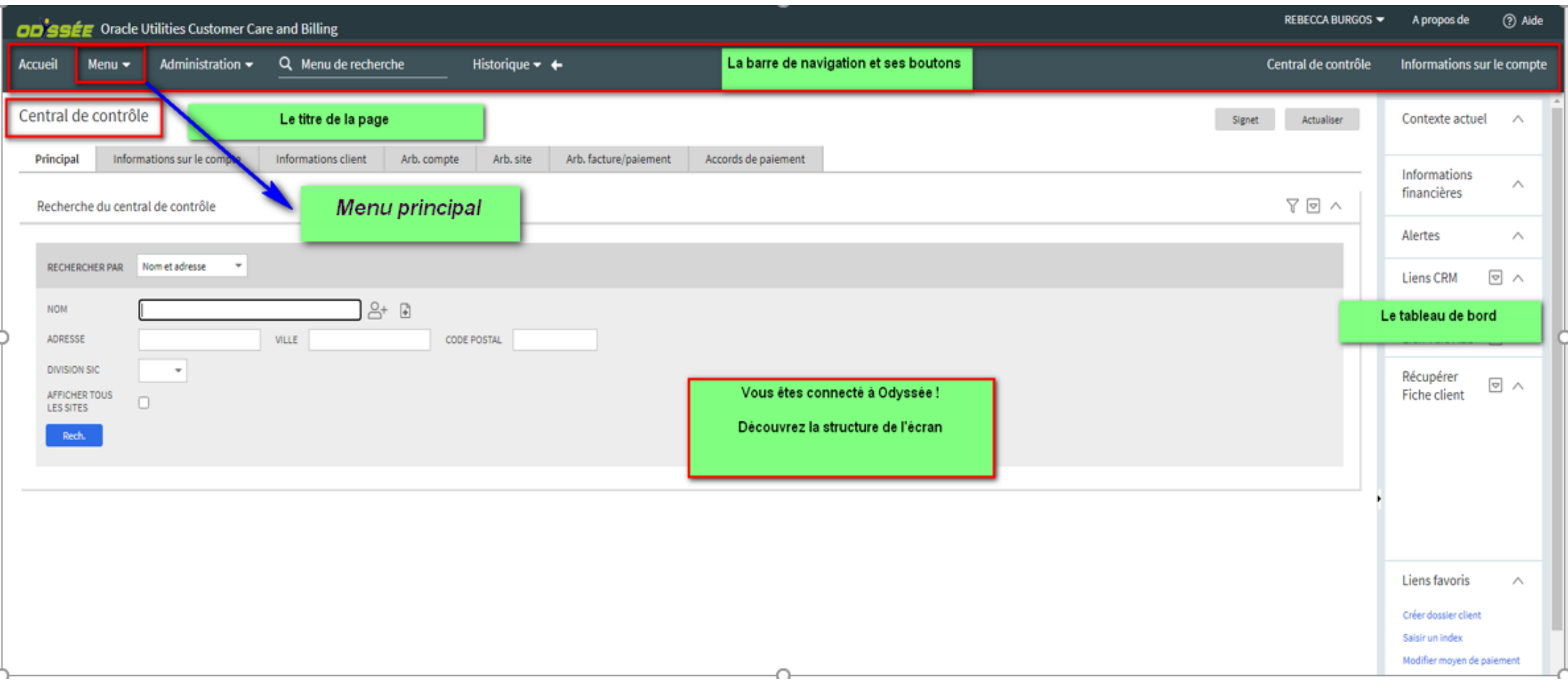
PARTICULIER NON RACCORDABLE

Le client n'est pas raccordable (il dispose de l'ANC),
ou son assainissement n'est pas géré par Suez Eau France
Il n'y a pas d'EDC / Rubriques Assainissement.



Navigation dans Odyssée : ZONE D'AFFICHAGE

Connexion à l'application depuis le bureau : double-cliquer sur l'icone



LA BARRE DE NAVIGATION

A/ Page précédente et suivante

B/ Dernières pages visitées

C/ Enregistrer

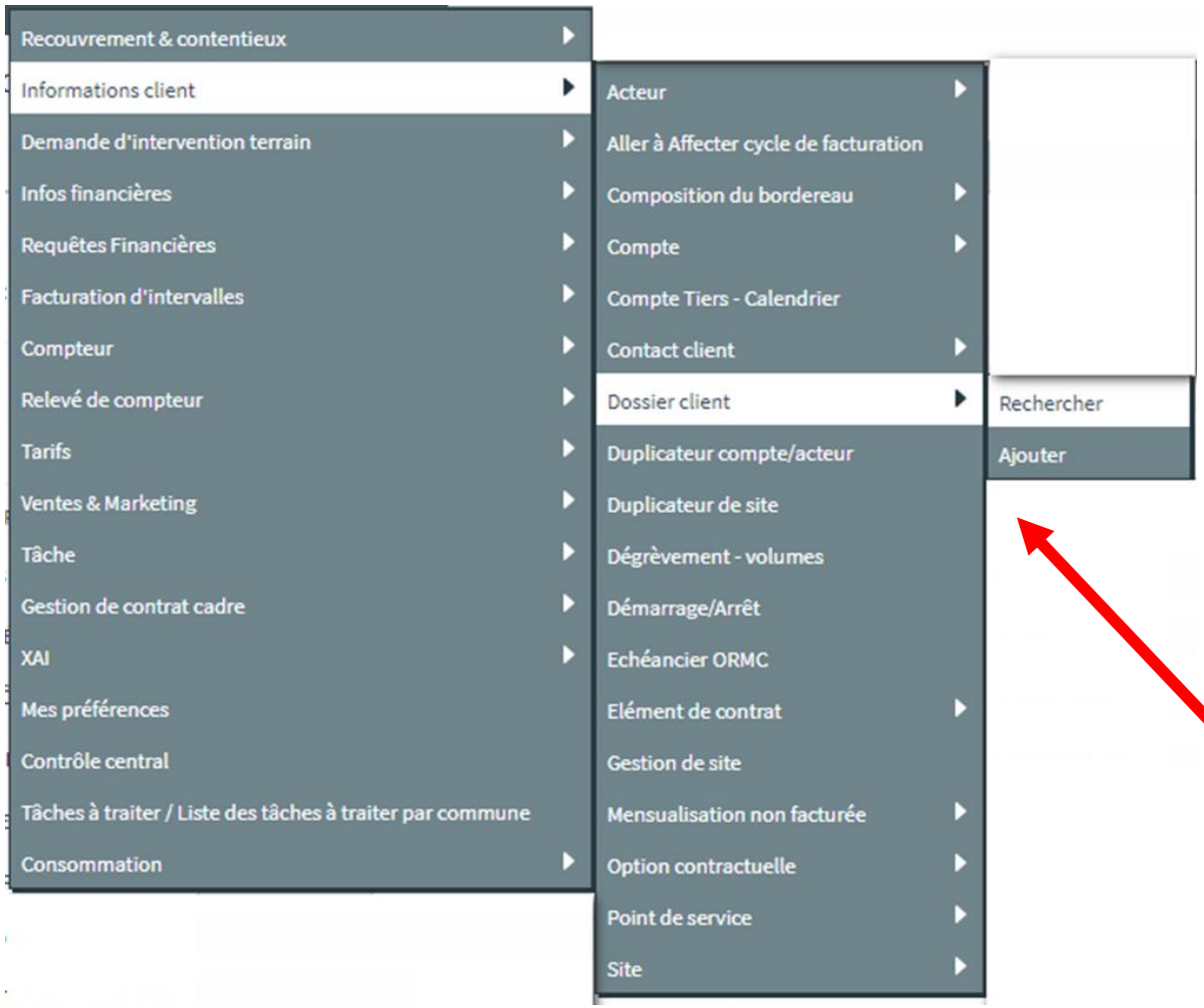
D/ Rafraichir

E/ Recherche contrôle central

F/ Vue 360

LE MENU PRINCIPAL

Rubriques du menu

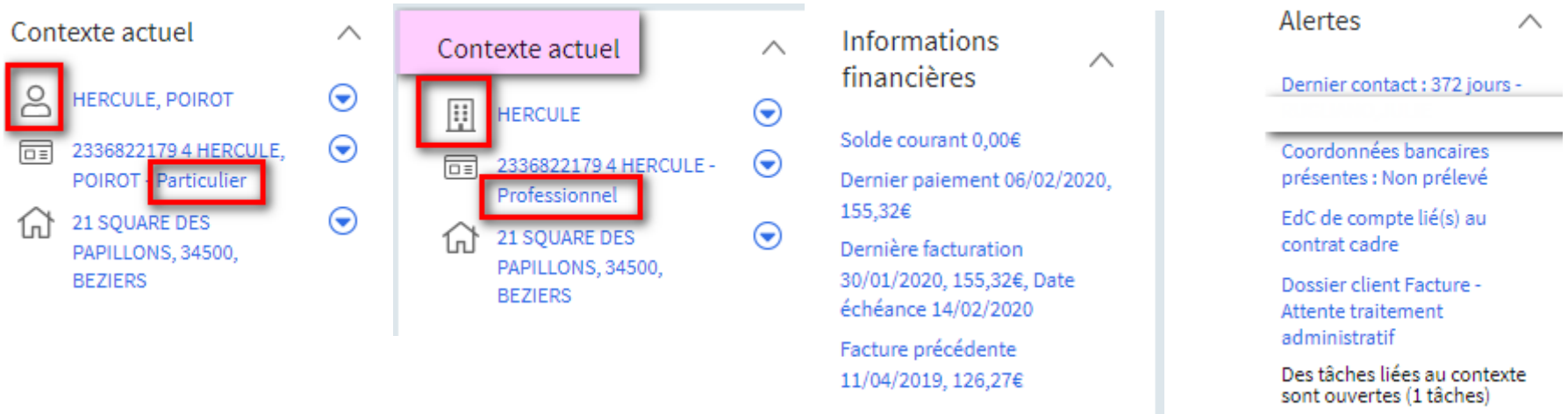


Sous-rubriques « Informations client »

Accès à la sous-rubrique (en mode Ajouter ou Rechercher)

- Le **menu principal** permet l'accès aux différentes pages du système.
- Il se présente sous la forme d'une liste déroulante, avec des rubriques et des sous rubriques.

LE TABLEAU DE BORD



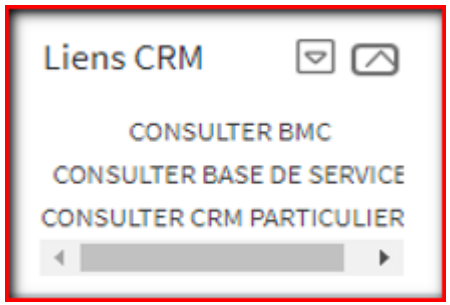
Contexte actuel : Accès vers l'acteur, le compte, le site et leur menu contextuel

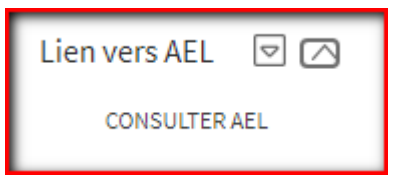
Informations financières :

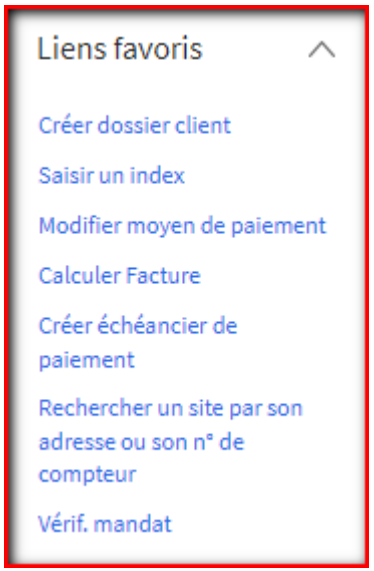
- ✓ Le solde courant : avec indication couleur de l'ancienneté de la dette
- ✓ La dernière facture : date et montant, date d'échéance
- ✓ Le dernier paiement : date et montant
- ✓ La facture précédente : date et montant de la facture qui précède la dernière facture du compte
- ✓ Si présente : une facture en attente : date et montant
- ✓ La date de de la facture suivante

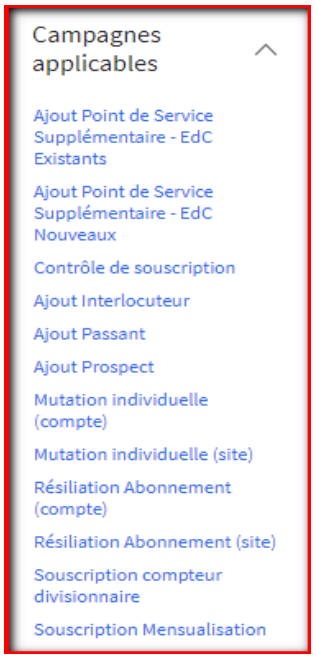
Alertes : Ce sont des éléments d'informations importants sur la situation du compte

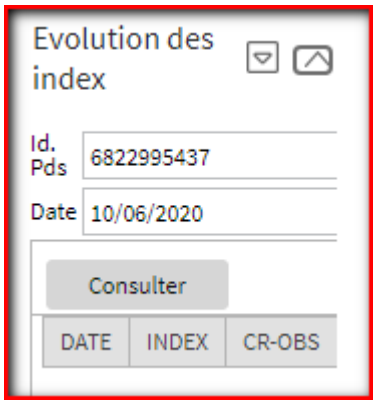
LE TABLEAU DE BORD











Liens CRM : Accès à la TPMC, CRM et base de service

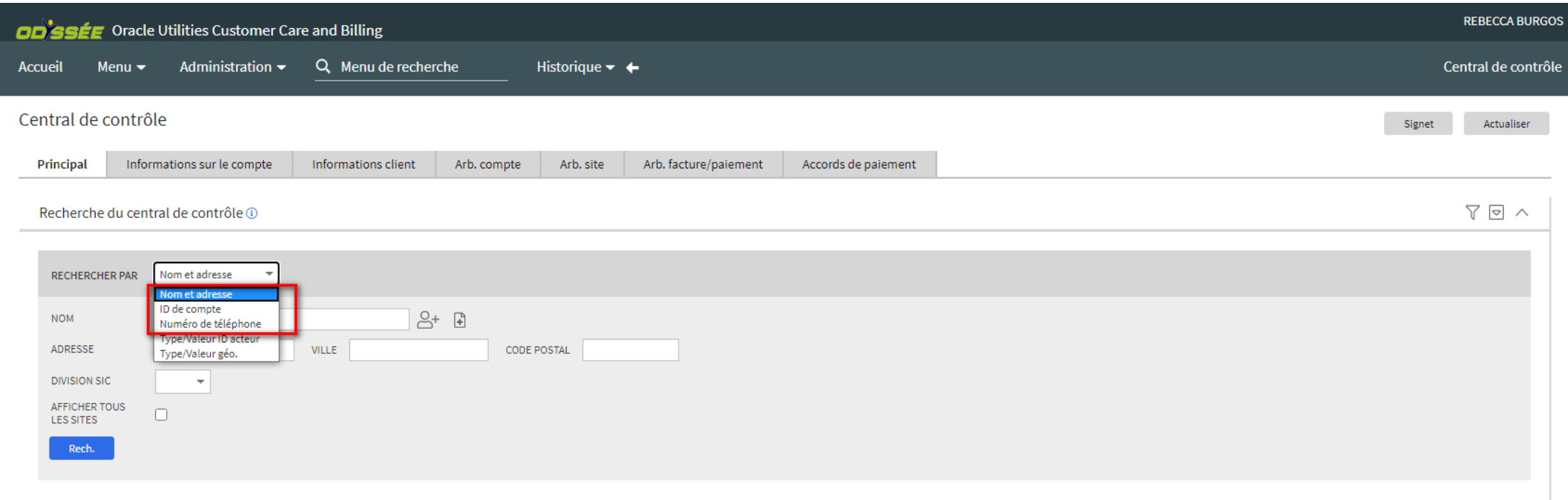
Lien vers l'agence en ligne

Liens favoris : Accès aux liens les plus utilisés

Campagnes applicables : Liste des actes métier applicables au client

Evolution des index : Accès aux derniers relevés client dans l'EMC (entrepôt des mesures compteur)

EFFECTUER UNE RECHERCHE



A) Recherche par le nom (NOM, PRENOM) ou l'adresse, ajouter un % entre le n° de la rue et le nom (le % remplace une chaîne de caractères)

B) Recherche par le n° de référence du client (ID de compte)

C) Recherche par le numéro de téléphone

EFFECTUER UNE RECHERCHE

Recherche du central de contrôle

RECHERCHER PAR: Nom et adresse

NOM: smith

ADRESSE | VILLE | CODE POSTAL

DIVISION SIC

AFFICHER TOUS LES SITES

Rech.

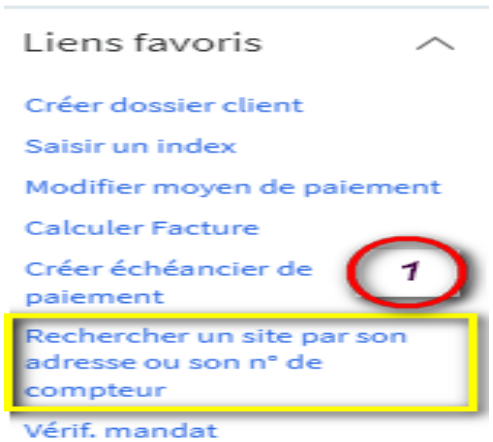
Saisie de critère(s)

Grille de résultats

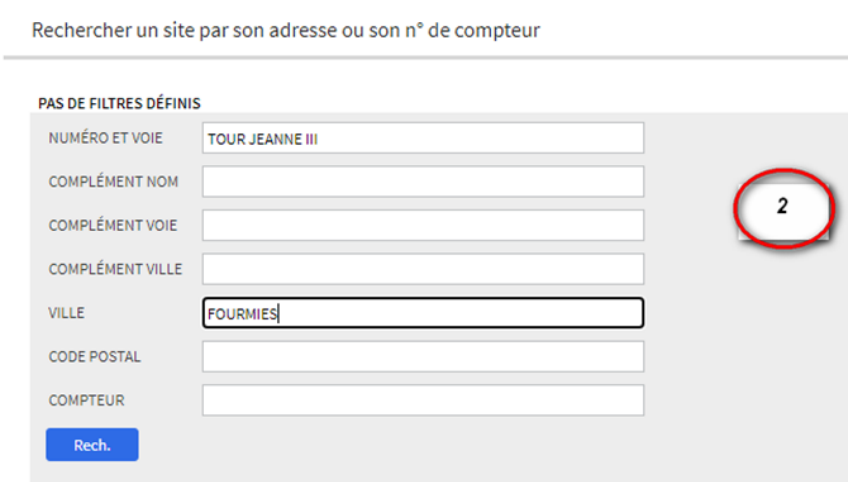
Hide Filters

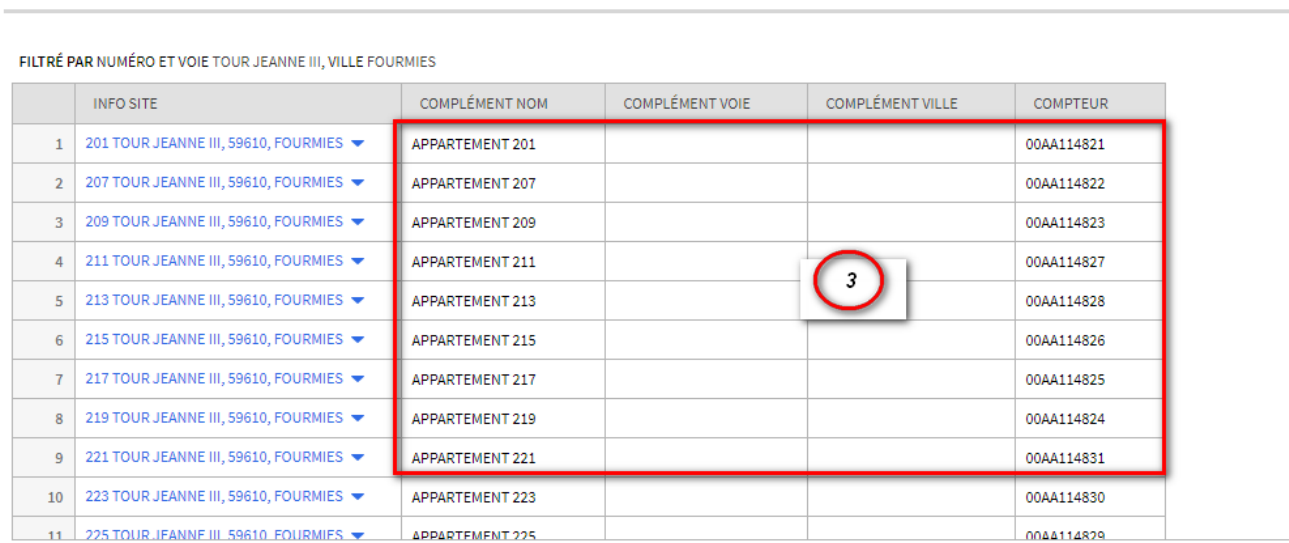
ACTEUR/COMPTE	SITE	TYPE ID	N° ID
SMITH (Acteur principal - Compte 9437755555)	RUE DES ECOLES, 71460, ST GENGOUX LE NATIONAL	Ancienne référence client	E_101368022001032005
SMITH, . Aucune information sur le compte			
SMITH, . Aucune information sur le compte			
SMITH, . (Acteur principal - Compte 1079213587)	42 RUE PIERRE ET MARIE CURIE, 92160, ANTONY	Ancienne référence client	C4026895300
SMITH, . (Acteur principal - Compte 1644122222)	12 PLACE CLEMENT LARIVIERE, 59178, HASNON	Ancienne référence client	C5007605300
SMITH, . (Acteur principal - Compte 2985083201)	15 GARRIGUE, 33220, PORT STE FOY ET PONCHAPT		
SMITH, .	39 S CHEMIN DE BOS, 33160, ST MEDARD EN JALLES	Ancienne référence client	C1939254000

EFFECTUER UNE RECHERCHE



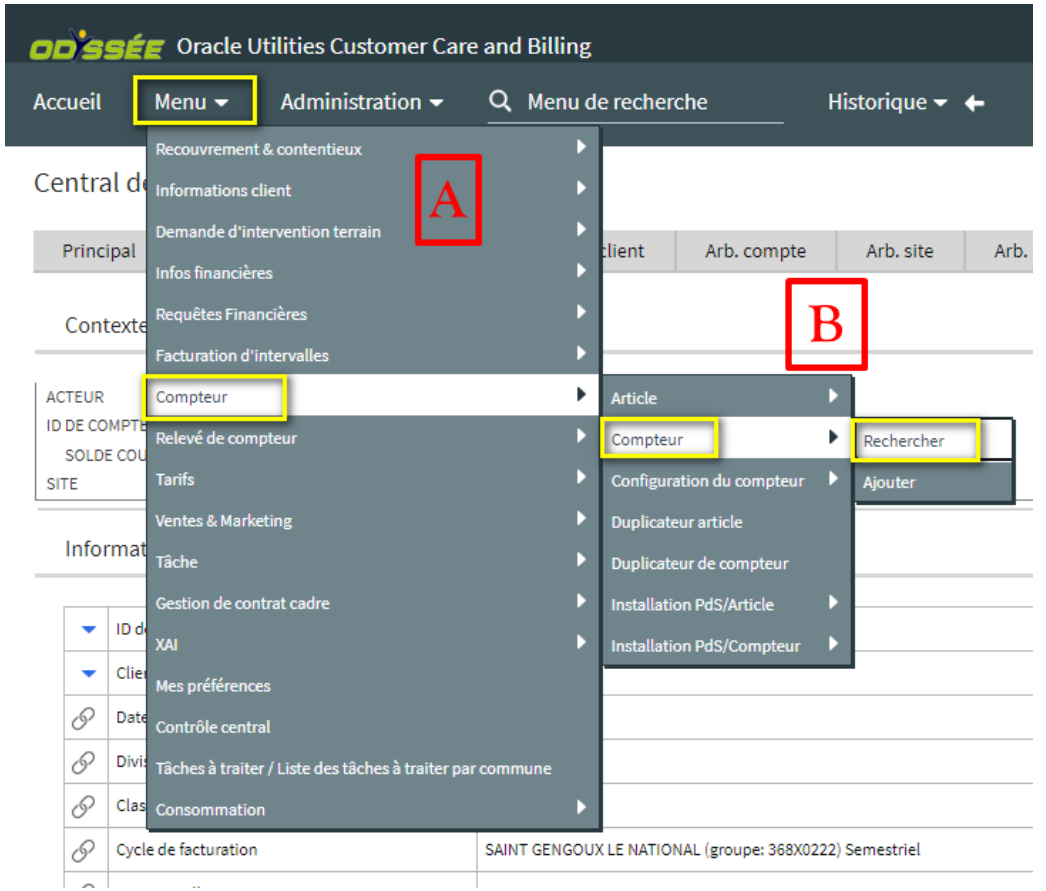
Rechercher un site par un n° d'appartement ou de n° de lot pour un lotissement





	INFO SITE	COMPLÉMENT NOM	COMPLÉMENT VOIE	COMPLÉMENT VILLE	COMPTEUR
1	201 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 201			00AA114821
2	207 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 207			00AA114822
3	209 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 209			00AA114823
4	211 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 211			00AA114827
5	213 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 213			00AA114828
6	215 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 215			00AA114826
7	217 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 217			00AA114825
8	219 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 219			00AA114824
9	221 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 221			00AA114831
10	223 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 223			00AA114830
11	225 TOUR JEANNE III, 59610, FOURMIES	APPARTEMENT 225			00AA114829

RECHERCHER PAR LE COMPTEUR (1)

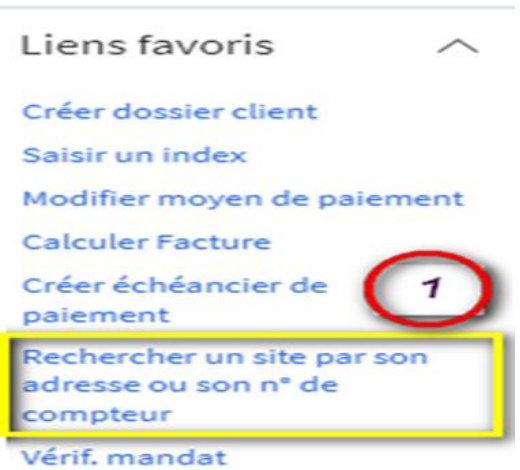


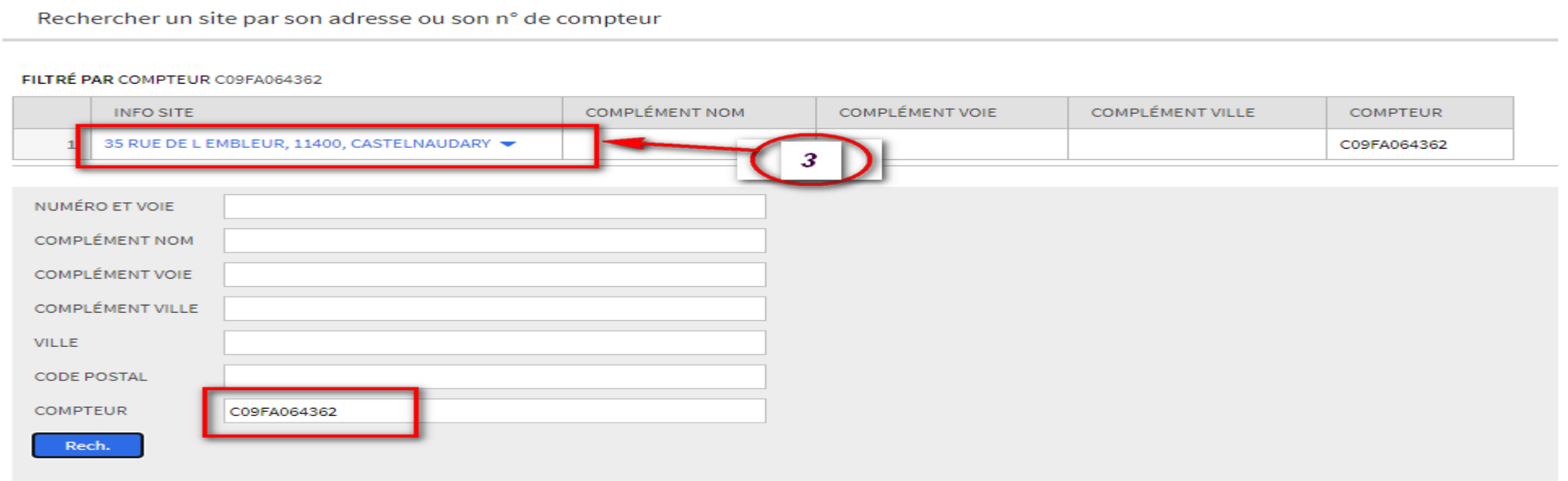
A/ Cliquer sur menu principal « compteur »

B/ Cliquer sur « compteur » dans les sous-rubriques puis rechercher

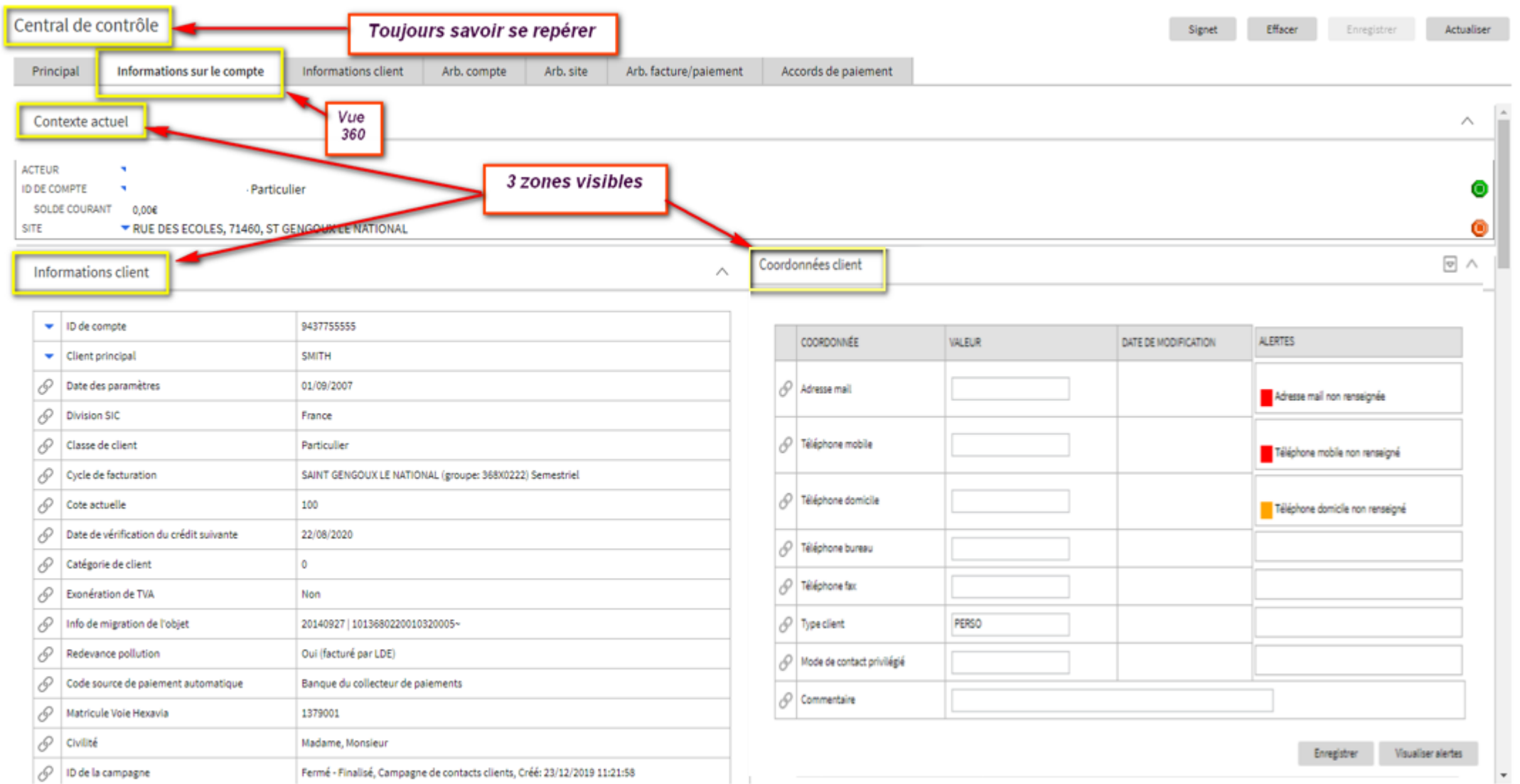
C/ Inscrire le matricule compteur dans « numéro de série », sans le %

RECHERCHER PAR LE COMPTEUR (2)





ZONE D'AFFICHAGE



INFORMATIONS CLIENT

- Les informations du client (acteur/compte) sont affichées ici
- Les menus contextuels offrent un accès rapide à l'information détaillée

Menu contextuel

Bouton "Aller à" → accès direct à l'information

Informations client

ID de compte	1666396130
Client principal	LAGAFFE,GASTON
Date des paramètres	15/09/2018
Division S/C	France
Classe de client	Particulier
Cycle de facturation	CARPENTRAS (groupe: 454A0521) Semestriel
Cote actuelle	100
Prochaine date d'analyse par processus Recouvr./Co	22/06/2020
Redevance pollution	Oui (facturé par LDE)
Adresse d'intervention	186 IMPASSE CHARLES DE MONTESQUIEU, 84200, CARPENTRAS
Matricule Voie Hexavia	4565411
Civilité	Madame
Mode de contact privilégié	SMS
Nom de voie	IMPASSE CHARLES DE MONTESQUIEU
Numéro de voie	186
Type Acteur	Prospect
Mobile	+33 (0)6 33 33 33 33
Adresse électronique	lagaffegaston@gmail.com

Consignes métier :

A chaque contact avec un client, il faut remettre à jour les données clients :

- **Nom et prénom => en majuscule**
- **Téléphone**
- **Mail**
- **Civilité**
- **Classe client du compte et acteur => choix du plan de relance**
- **Adresse de substitution => compléments voies, noms…**

COORDONNEES CLIENT

Coordonnées client

	COORDONNÉE	VALEUR	DATE DE MODIFICATION
	Adresse mail	gastonlagaffe@gmail.com	[illegible]-02-03 par BAD434
	Téléphone mobile	+33 (0)6 66 66 66 66	Le 2020-02-03 par BAD434
	Téléphone domicile		
	Téléphone bureau		
	Téléphone fax		
	Type client	PERSO	
	Inscrit à l'AEL	O	
	Type d'inscription AEL	CPT	
	Date de dernière connexion AEL	2019-09-24T11:26:10	
	Mode de contact privilégié	NA	
	Commentaire		

Client inscrit au compte en ligne

Il est possible de visualiser les coordonnées du client à partir de la vue 360°, de modifier et d'enregistrer les coordonnées directement à partir de cet écran

LEGENDE DES COORDONNEES

- Fausse (ex ad mail non conforme, tel mobile non renseigné…)
- A confirmer (ex tel mobile inchangé depuis plus de 24 mois, 100 % de mails non lus sur 3 mois, ….)
- Opérationnelle

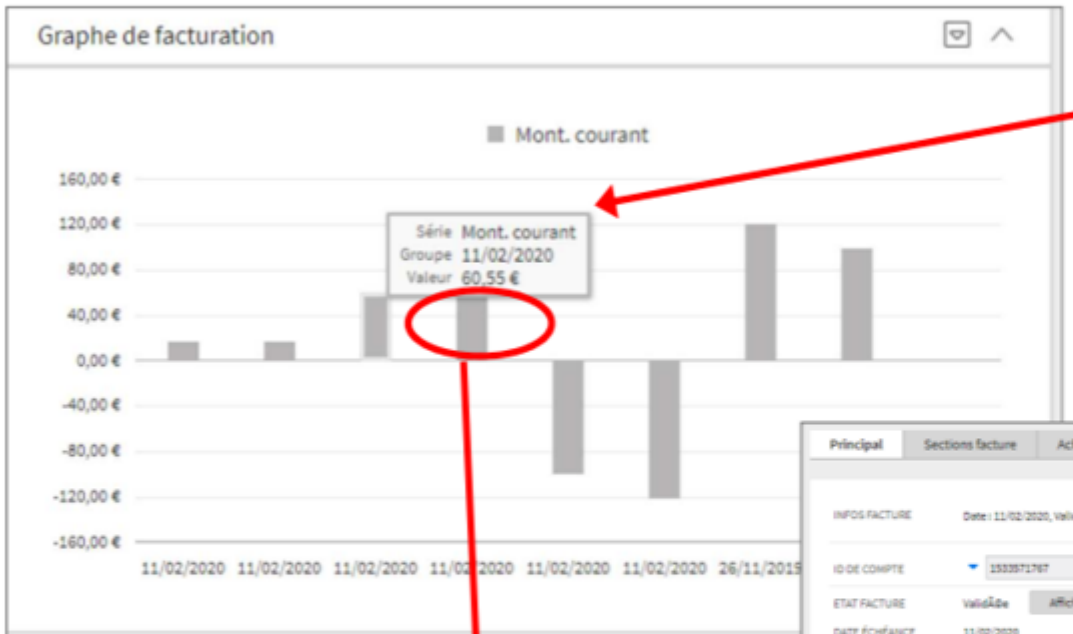
Odyssée et le Compte en Ligne sont synchronisés par le passage d'un traitement automatique Odyssée (toutes les 15min) afin de vérifier la concordance des informations du client. La date de la dernière modification est affichée

Points de vigilance

➢Si l'acteur est inscrit au CEL, l'ajout ou la suppression de l'adresse mail ne sont pas autorisés dans Odyssée, il faut indiquer au client de le faire via son CEL

LE GRAPHE DE FACTURATION

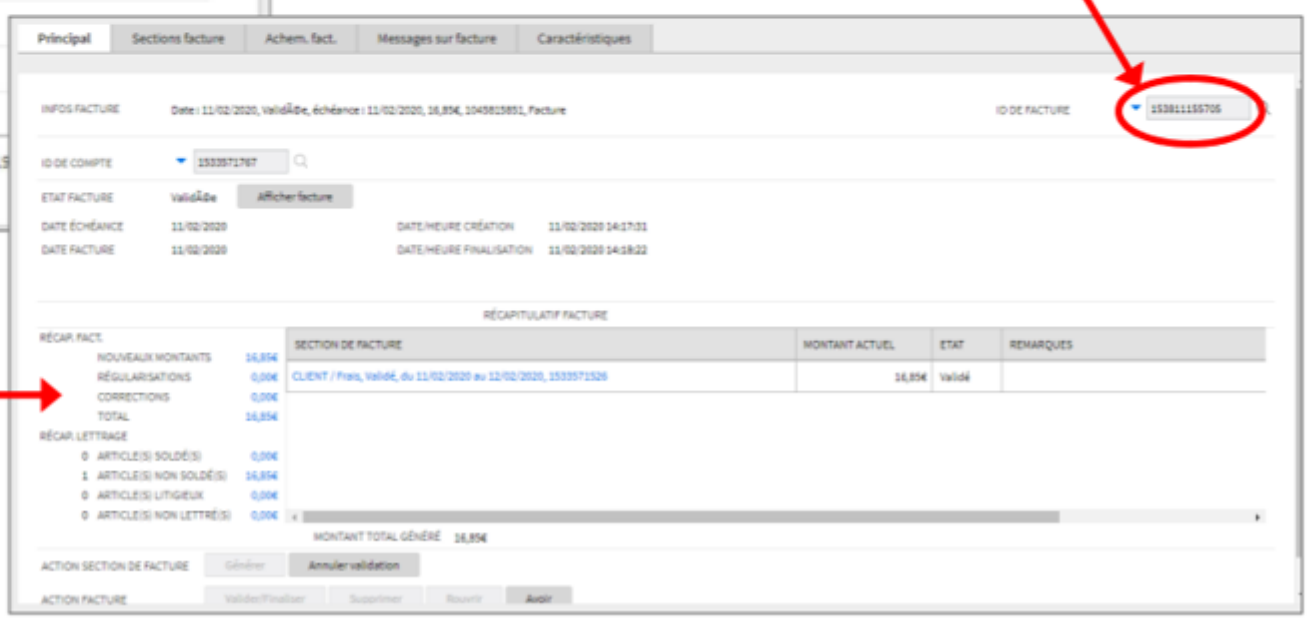
- Le graphe de facturation présente les factures et les avoirs du compte :
  - ✓ Le **montant courant** correspond au montant de la facture



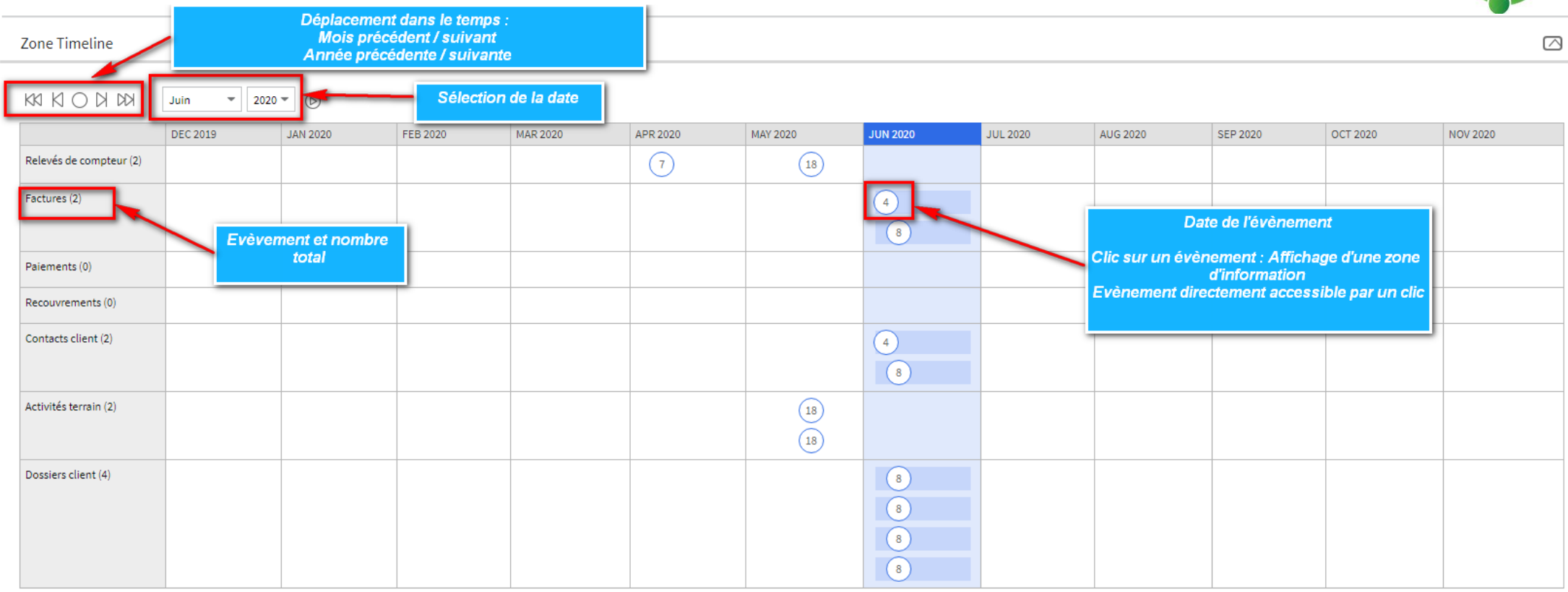
Informations récapitulatives sur la facture

Identifiant facture

Clic sur une barre ➔ affichage de l'onglet « Principal » de la page « Facture »



LA TIMELINE (ou chronologie)



- Accès aux : Relevés de compteur, factures, paiements, contacts, AT, dossiers
- Un survol avec la souris sur l'événement donne un 1er niveau d'information condensée dans une bulle
- Un clic sur l'événement affiche une ligne d'information plus complète sous le tableau, sous forme de lien
- Ce lien permet d'accéder directement à l'événement

INFORMATIONS SUR LE POINT DE SERVICE

Liens

Informations sur le Point de service et le Site

0315200950	Informations PdS	0315200950
0315200950	Type de raccordement	RR
0315200950	Mode de relève	TÉLÉ-RELEVÉ
0315200950	Emplacement compteur	CAVE - ACCESSIBLE
5607602702	Configuration du compteur	C14LA472742 23/07/2015 00:00:01
Relevé de CdM 1, relevé 06/01/2020 00:00:00, compteur 1220672384	Date dernier RdC	06/01/2020 00:00:00
	Date prochain RdC	21/07/2020 12:00:00 CALAIS : CLIENT PARTICULIER SEMESTRIEL (LOT : 40)

Cette zone présente une synthèse des informations du PDS :

Tous les liens bleus sont cliquables et amènent sur la page correspondante

- le numéro de série qui correspond au matricule compteur
- le type de raccordement : **RR** (Raccordé Raccordable), **RNR** (Raccordable Non Raccordé) ou **NR** (Non Raccordable)
- le mode de relève : télé-relève, relève à pied ou radio-relève
- l'emplacement du compteur

INFORMATIONS SUR LE POINT DE SERVICE

Accueil | Menu | Administration | Menu de recherche | Historique

Point de service

Principal | Installations | Caractéristiques | Infos type PdS | Géo | Multi-article | Hist. appareil | Equipement | Zo

POINT DE SERVICE: PDS Service/BIARRITZ /C (lot: 205) Semestr/BIARRITZ /C (lot: 205) Semestr/XXXXXXXXXX 64200, BIARRITZ

ID SITE: XXXXXXX — XXXXXXXXXX 64200, BIARRITZ

TYPE PDS: SERVICE — PDS Service

ETAT POINT SERVICE: En service — DATE SUPPR.

DATE D'INSTALLATION: 01/01/1982

Etat du branchement

ETAT SOURCE POINT SERVICE: Ouvert — MOTIF DE FERMETURE DE BRANCHEMENT

EMPLACEMENT: AP — Palier - Accessible

Emplacement du compteur

DÉTAILS EMPLACEMENT: LOTS 5/10/12/14 NOURRICE

CYCLE DE SERVICE: A4X3 — BIARRITZ /C (lot: 205) Semestriel

TOURNÉE DE SERVICE: A4X3 — BIARRITZ /C (lot: 205) Semestriel

SÉQUENCE DE CYCLE/TOURNÉE DE SERVICE: 107

Nouveau compteur avec date de pose

PdS - PDS Service/BIARRITZ /C (lot: 205) Semestr/BIARRITZ /C (lot: 205) Semestr/XXXXXXXXXX 64200, BIARRITZ

Configuration du compteur - Compteur LDE, 1250254029, Eff 16/02/2007 06:00:00 , Configuration LDE, CdM 1 / Installé: 16/02/2007

Configuration du compteur - Compteur LDE, 1250254030, Eff 01/01/1982 05:00:00 , Configuration LDE, CdM 1 / Installé: 01/01/1982 - 16/02/2007

Compte - XXXXXXXXXXXXXXX - Syndic (gestionnaire d'immeuble)

Ancien compteur avec date de pose et de dépose

DEPUIS LA CONFIG. CTR : 1 - HISTORIQUE DES RELEVES 2 - ALLER A COMPTEUR (a)

CYCLE DE SERVICE A4X3 BIARRITZ /C (lot: 205) Semestriel

TOURNÉE DE SERVICE A4X3 BIARRITZ /C (lot: 205) Semestriel

SÉQUENCE DE CYCLE/TOURNÉE DE SERVICE 107

PdS - PDS Service/BIARRITZ /C (lot: 205) Semestr/BIARRITZ /C (lot: 205) Semestr/XXXXXXXXXX 64200, BIARRITZ

Configuration du compteur - Compteur LDE, 1250254029, Eff 16/02/2007 06:00:00 , Configuration LDE, CdM 1 / Installé: 16/02/2007

Configuration du compteur - Compteur LDE, 1250254030, Eff 01/01/1982 05:00:00 , Configuration LDE, CdM 1 / Installé: 01/01/1982

Compte - 4562843016 XXXXXX - Syndic (gestionnaire d'immeuble)

Aller à Configuration compteur | Rechercher

Aller à Hist. compteur/PdS | Ajouter

Aller à Historique des relevés

Aller à Relevé de compteur

Signet | Effacer | Enregistrer | Actualiser

Historique des relevés

Principal

ID COMPTEUR 3754710325 Compteur LDE / 1410125442 / 00096267310 - Actif

INFORMATIONS CDM M3, format 9.0, 1.000000

ID CDM 3754763475

FILTRER PAR Relevés facturables uniquement

	DATE/HEURE RELEVÉ	ECART RELEVÉ	MESSAGE	RELEVÉ CDM	TYPE DE RELEVÉ	UTIL. FACT.	VÉRIF. VALEURS HAUTE/BASSE
	05/06/2020 00:00:00	26,000000	Utilisation : 26, sans valeurs hte/basse	3421,000000	Normal	☑	☐
	01/01/2020 00:00:00	377,000000-	Utilisation : 377-, Utilisation correcte : 0 - 11, Relevés corrects : 3772 - 3783	3395,000000	Relevé client	☑	☑
	31/12/2019 23:59:59	470,000000	Utilisation : 470, Utilisation correcte : 305 - 798, Relevés corrects : 3607 - 4100	3772,000000	Estimation système	☑	☐
	19/06/2019 00:00:00	141,000000-	Utilisation : 141-, sans valeurs hte/basse	3302,000000	Normal	☑	☐
	10/01/2019 23:59:59	194,000000	Utilisation : 194, Utilisation correcte : 107 - 369, Relevés corrects : 3356 - 3618	3443,000000	Estimation système	☑	☐
	16/10/2018 00:00:00	40,000000	Utilisation : 40, Utilisation correcte : 15 - 98, Relevés corrects : 3214 - 3307	3249,000000	Relevé client	☑	☐

Configuration du compteur

Principal | Arb. config. compteur | Portail Configuration de compteur

CONFIGURATION DU COMPTEUR Compteur LDE, 1410125442, Eff 23/03/2009 11:00:00 , Configuration LDE, CdM 1

ID COMPTEUR 3754710325 Compteur LDE / 1410125442 / 00096267310 - Actif

DATE/HEURE D'EFFET

TYPE CONFIG. COMPT. ation LDE

CDM

CdM - M3, format 9.0,

Aller à Compteur

Aller à Configuration compteur

Aller à Duplicateur compteur

Aller à Historique des relevés

Aller à Installation PdS/Compt.

Aller à Relevé de compteur

ALLER A COMPTEUR (b)

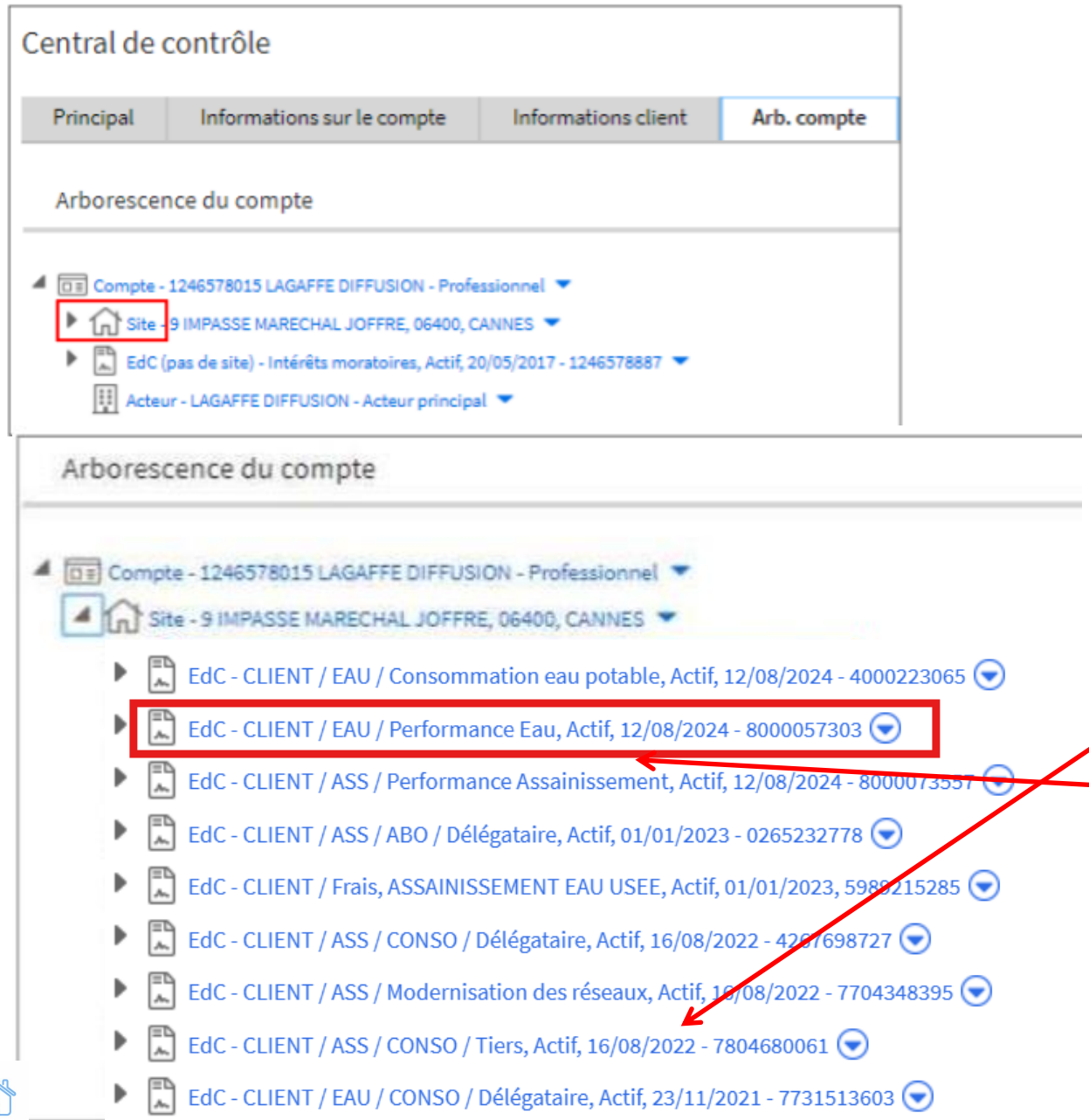
Compteur

Principal | ID compteur | **Caractéristiques** | Hist. installation PdS | Equipement | Hist. empl. | Arb. compteur | Portail Compteur

INFOS COMPTEUR Compteur LDE / 1410125442 / 00096267310 - Actif

		DATE D'EFFET	TYPE DE CARACTÉRISTIQUE		VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	
+	🗑	23/03/2009	DIAMFAC	Diamètre compteur	15	diamètre 15 mm
+	🗑	23/03/2009	AN-FAB	Année de fabrication	1996	
+	🗑	23/03/2009	INFOMIG	Info de migration de l'objet	20160624 | E_10548200803503900_000_1_99~	
+	🗑	23/03/2009	PROP	type de propriétaire du compteur	CLIENT	Client

ONGLET : ARBORESCENCE DU COMPTE



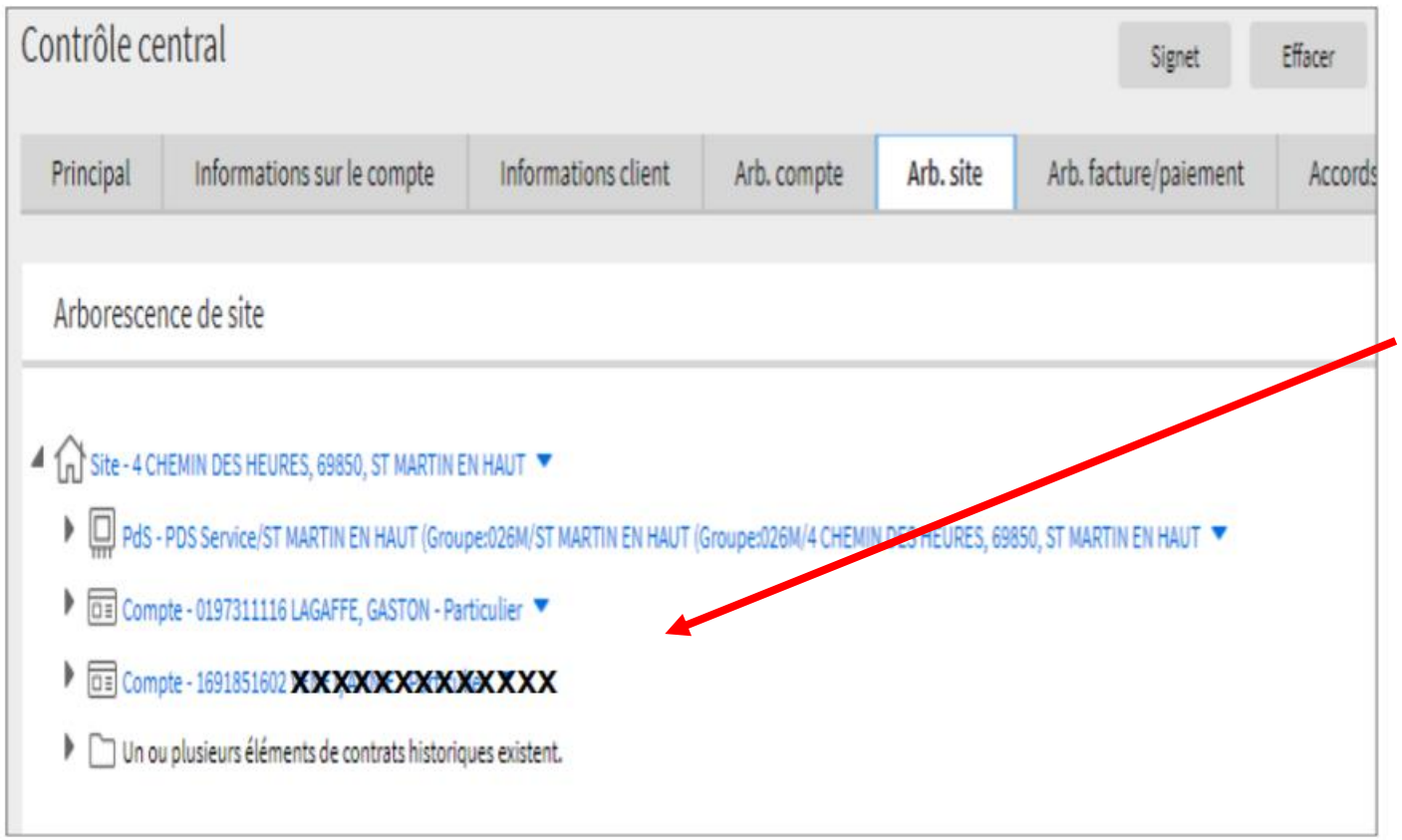
Cette page présente la liste des sites ayant été liés au compte

En cliquant sur le "+" devant le site, on y retrouve ce qui est pris en compte pour la facturation :

1 - La date de début des EdC = date de début de contrat

2 - Le statut des EdC

ONGLET : ARBORESCENCE DU SITE



On retrouve sur cette page :

Les comptes liés à ce site = compte actuellement abonné, compte(s) du (des) prédécesseur(s)

Ils ne sont pas classés dans l'ordre d'arrivée des clients mais par ID de compte en tri croissant

ONGLET : ARBORESCENCE FACTURES/PAIEMENTS

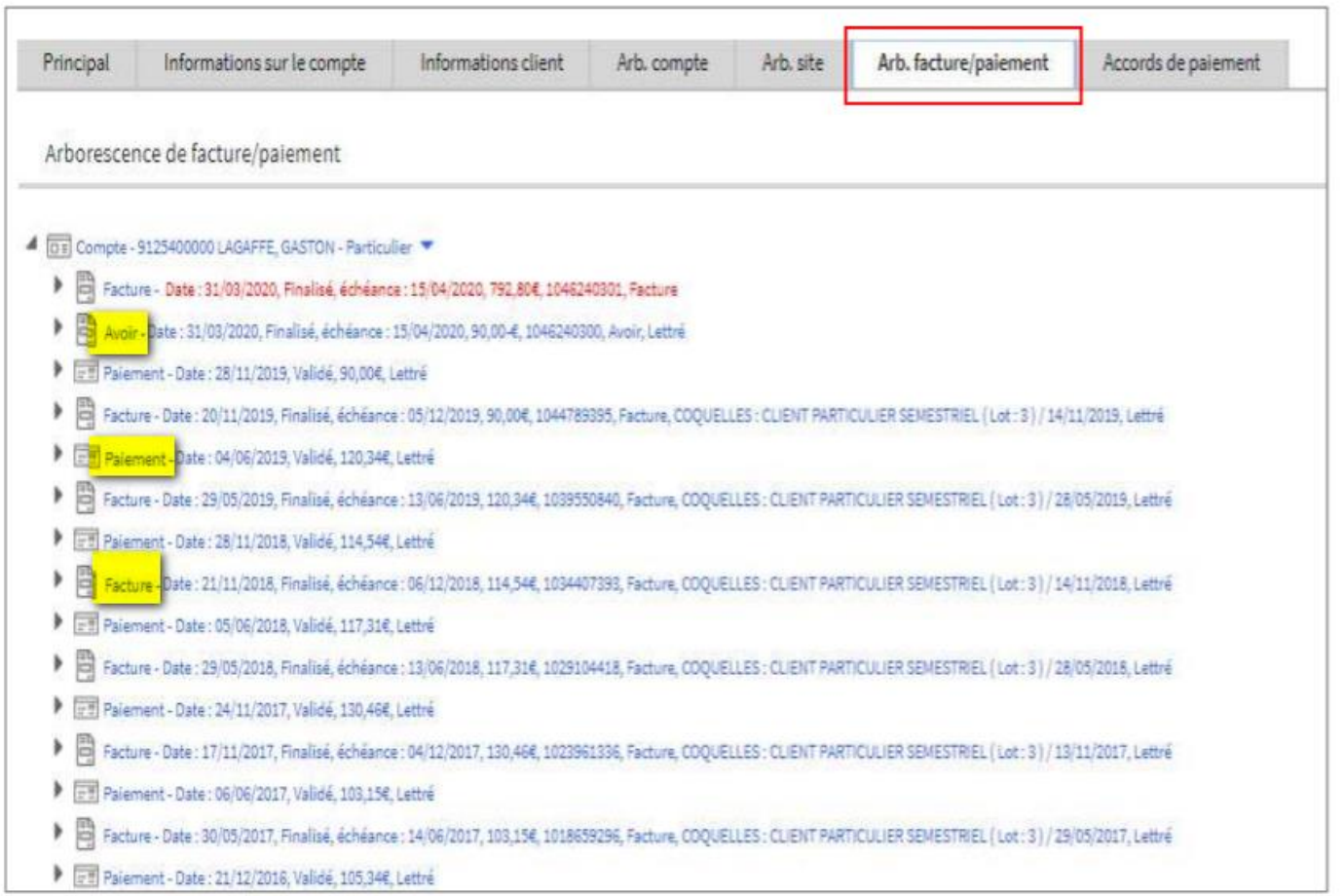
On retrouve sur cette page :

1 - Les factures ou les avoirs

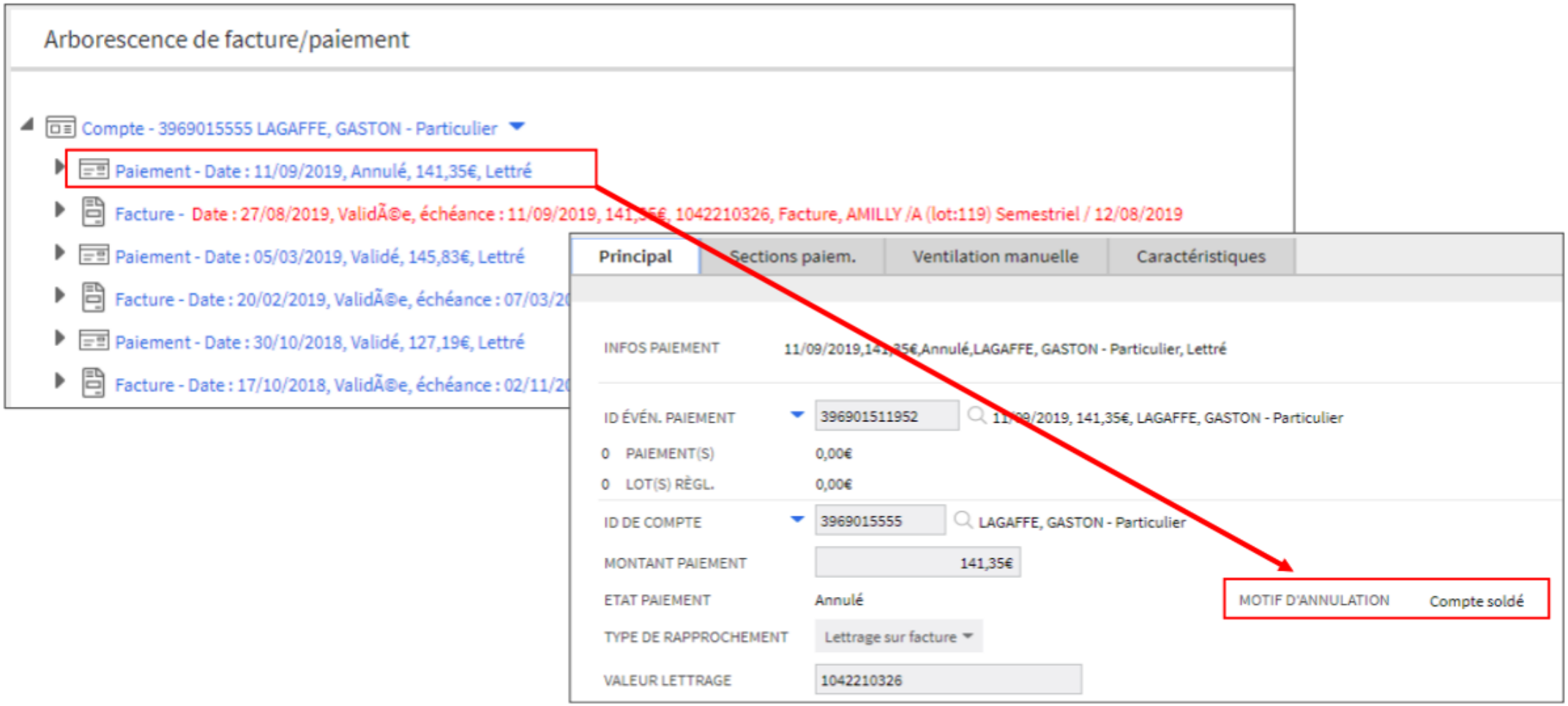
2 - Les paiements

3 - Le lettrage

- Bleu = lettré
- Rouge = pas lettré



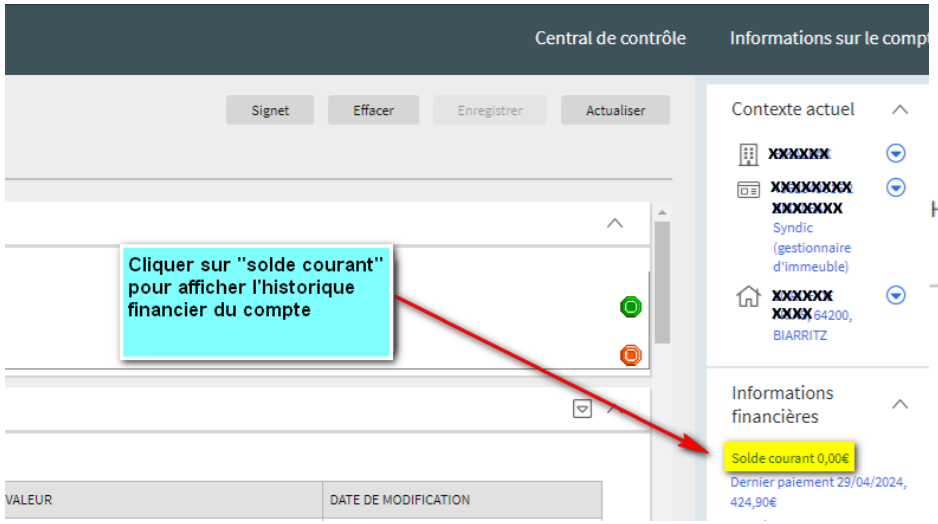
PAIEMENT : REJET DE PAIEMENT/ MOTIF D'ANNULATION

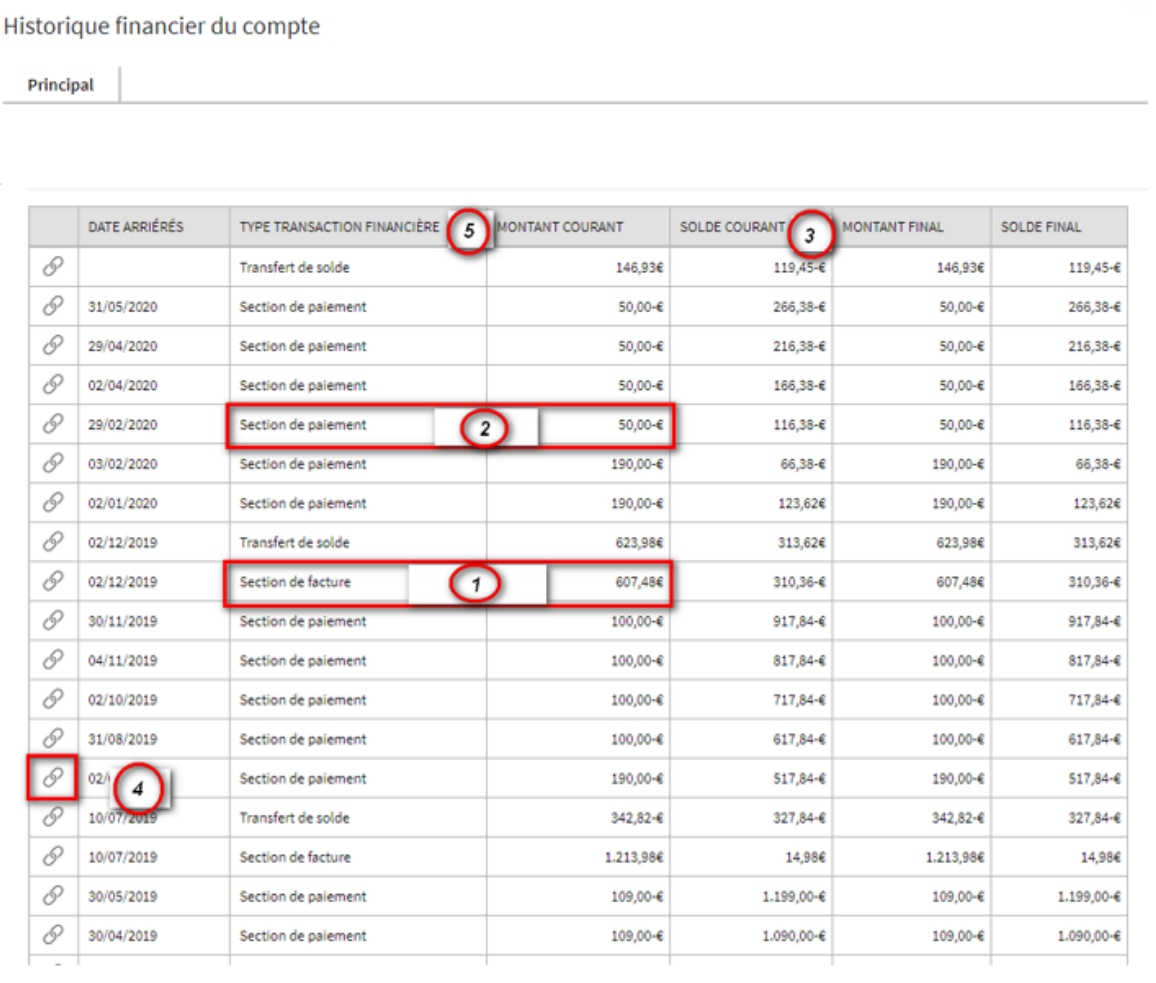


❖ <u>Accord avec les banques sur le rejet des prélèvements</u>

Lorsqu'un prélèvement automatique ou mensuel entre 20 € et 2 000 € est rejeté par la banque, celle-ci le représente une fois, en général le début du mois suivant. Il n'y a pas de trace dans Odyssée de la date de cette représentation du prélèvement

L'HISTORIQUE FINANCIER DU COMPTE





	DATE ARRIÉRÉS	TYPE TRANSACTION FINANCIÈRE	MONTANT COURANT	SOLDE COURANT	MONTANT FINAL	SOLDE FINAL
		Transfert de solde	146,93€	119,45-€	146,93€	119,45-€
	31/05/2020	Section de paiement	50,00-€	266,38-€	50,00-€	266,38-€
	29/04/2020	Section de paiement	50,00-€	216,38-€	50,00-€	216,38-€
	02/04/2020	Section de paiement	50,00-€	166,38-€	50,00-€	166,38-€
	29/02/2020	Section de paiement	50,00-€	116,38-€	50,00-€	116,38-€
	03/02/2020	Section de paiement	190,00-€	66,38-€	190,00-€	66,38-€
	02/01/2020	Section de paiement	190,00-€	123,62€	190,00-€	123,62€
	02/12/2019	Transfert de solde	623,98€	313,62€	623,98€	313,62€
	02/12/2019	Section de facture	607,48€	310,36-€	607,48€	310,36-€
	30/11/2019	Section de paiement	100,00-€	917,84-€	100,00-€	917,84-€
	04/11/2019	Section de paiement	100,00-€	817,84-€	100,00-€	817,84-€
	02/10/2019	Section de paiement	100,00-€	717,84-€	100,00-€	717,84-€
	31/08/2019	Section de paiement	100,00-€	617,84-€	100,00-€	617,84-€
	02/	Section de paiement	190,00-€	517,84-€	190,00-€	517,84-€
	10/07/2019	Transfert de solde	342,82-€	327,84-€	342,82-€	327,84-€
	10/07/2019	Section de facture	1.213,98€	14,98€	1.213,98€	14,98€
	30/05/2019	Section de paiement	109,00-€	1.199,00-€	109,00-€	1.199,00-€
	30/04/2019	Section de paiement	109,00-€	1.090,00-€	109,00-€	1.090,00-€

<u>On retrouve sur cette page :</u>

1 - Le montant des factures

2 - Le montant des paiements

3 - Le solde courant du compte

4 - Le lien pour aller à l'évènement de paiement = le mode paiement utilisé pour le règlement

5 - Tous les mouvements financiers du compte : remboursements, avoirs, demande FSL, irrécouvrable

L'HISTORIQUE FINANCIER DU COMPTE : EVENEMENT DE PAIEMENT

Historique financier du compte

Principal

INFOS SUR LE COMPTE

	DATE ARRIÉRÉS	TYPE TRANSACTION FINANCIÈRE	MONTANT COURANT	SOLDE COURANT	MONTANT FINAL	SOLDE FINAL
		Transfert de solde	146,93€	119,45-€	146,93€	119,45-€
	31/05/2020	Section de paiement	50,00-€	266,38-€	50,00-€	266,38-€
	29/04/2020	Section de paiement	50,00-€	216,38-€	50,00-€	216,38-€
	02/04/2020	Section de paiement	50,00-€	166,38-€	50,00-€	166,38-€
	29/02/2020	Section de paiement	50,00-€	116,38-€	50,00-€	116,38-€
	03/02/2020	Section de paiement	190,00-€	66,38-€	190,00-€	66,38-€

Evénement de paiement

Principal | Lots règl. | Caractéristiques

INFOS ÉVÉN. PAIEM. 11/09/2019, 141,35€, LAGAFFE, GASTON - Particulier

DATE PAIEM. 11/09/2019

1 PAIEMENT(S) 141,35€

1 LOT(S) RÈGL. 141,35€

MONTANT ATTENDU 141,35€

LOTS RÈGL. 1 sur 1

ID COMPTE PAYEUR 3969015555 LAGAFFE, GASTON - Particulier

MONTANT LOT RÈGL. 141,35€

ID LOT DE RÈGLEMENT 396901565991

TYPE LOT DE RÈGLEMENT TIP

NUMÉRO VÉRIF.

ETAT LOT RÈGL. Correct

ID MICR

ID DE RÉFÉRENCE EXT. LDEODYTIP21571190911

ID CLIENT

NOM COUSIN, GERARD

ID CONTR. LOT RÈGL. 9852161219 11/09/2019,47-BQ-BRETAGNE-PA,Soldé

INCLUS DANS CONTR. SOLDE RÈGL.

CONTR. REMISE BANQUE 11/09/2019,Paiem. auto,Soldé

ACTION LOT RÈGLEMENT Annuler

- Carte bancaire
- Cash compte
- Chèque
- Eficash
- Encaissement Cabinet Recouvrement
- Encaissement TG
- Prélèvement
- TIP
- Tickets énergie
- Virement

	TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	SÉQUENCE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE
+	Code AFB	1	24 TIP émis

INFOS DE RECOUVREMENT ET DE CONTENTIEUX

Info de recouvrement et contentieux

Processus de gestion des impayés	PRG Particulier pour une dette comprise de 150 à 1500 euros, Actif, 0 jour(s) d'ancienneté, Impayés : 664,01€ , 18/03/2013 15:46:21

- La gestion des impayés pour un compte client est traitée par un Plan de Relance de la Dette (PRD)
- Le PRD est affecté automatiquement par Odyssée (traitement de nuit) pour les comptes en impayé
  - déclenchement du PRD si facture non réglée à la date d'exigibilité
  - déclenchement du PRD en respectant la classe de recouvrement du compte client à la suite d'un second rejet d'un prélèvement, si le client n'est pas mensualisé Etc…
- Un seul PRD peut être actif sur un compte client à un moment donné.
  - Un PRD peut gérer le recouvrement de plusieurs factures
  - Si un PRD existe sur un compte, et qu'une nouvelle facture est impayée et exigible, elle est automatiquement ajoutée au PRD existant
- Le PRD est automatiquement déterminé :
  - Par la classe de recouvrement du compte client, elle-même définie en fonction de la classe client
- Il n'y a pas de création de PRD :
  - Si la facture porte un code provision ou si elle est en litige
  - Si un échéancier de paiement est actif
  - Si le client est mensualisé
  - Si un dossier est en cours de type : Facture (FAC), Dégrèvement (DEG), Fond de solidarité logement (CTX-FSL), Règlement (RGL) ou Essor (ESS)

Odyssée ne reconnait pas le règlement partiel d'une dette; le PRD en place continue

Les correspondances entre les termes ILIADE et ODYSSEE

ILIADE	ODYSSEE
COMPTE CLIENT FOYER / ENTREPRISE Représente les abonnés, prospects, clients et usagers	**ACTEUR** Client, consommateur *Informations démographiques*
INTERLOCUTEUR Représente une personne physique ou morale	**COMPTE** Entité de facturation *Informations de création et format de facturation*
ENTITÉ DE FACTURATION Modalité de facturation	**SITE** Emplacement *Type de site et adresse*
SITE Identifie un emplacement de service	**POINT DE SERVICE** Point de livraison *Type de service, Compteur, Cycle de relève*
POINT DE SERVICE Endroit où un ou plusieurs services sont délivrés sur le site	**COMPTEUR** Mesure de consommation *Type de compteur, statut et date d'installation*
MATRICULE COMPTEUR Installé à un point de service, compte la consommation d'eau	**ÉLÉMENT DE CONTRAT** Rubrique de facturation *Contrat, point de service*
SERVICE SOUSCRIT Représente un élément de valeur commerciale détenu par un compte	**DOSSIER CLIENT & TO DO** Demande du client (DCL seult) *Todos pour adresser une tache sur un dossier*
DEMANDE Représente la demande ou la réclamation initiée par le client	**CONTACT CLIENT** Interactions avec le client *Entrant/Sortant*
INTERACTION CLIENT Représente les interactions entrantes ou sortantes avec le client	

suez

General

al

GENERALITES

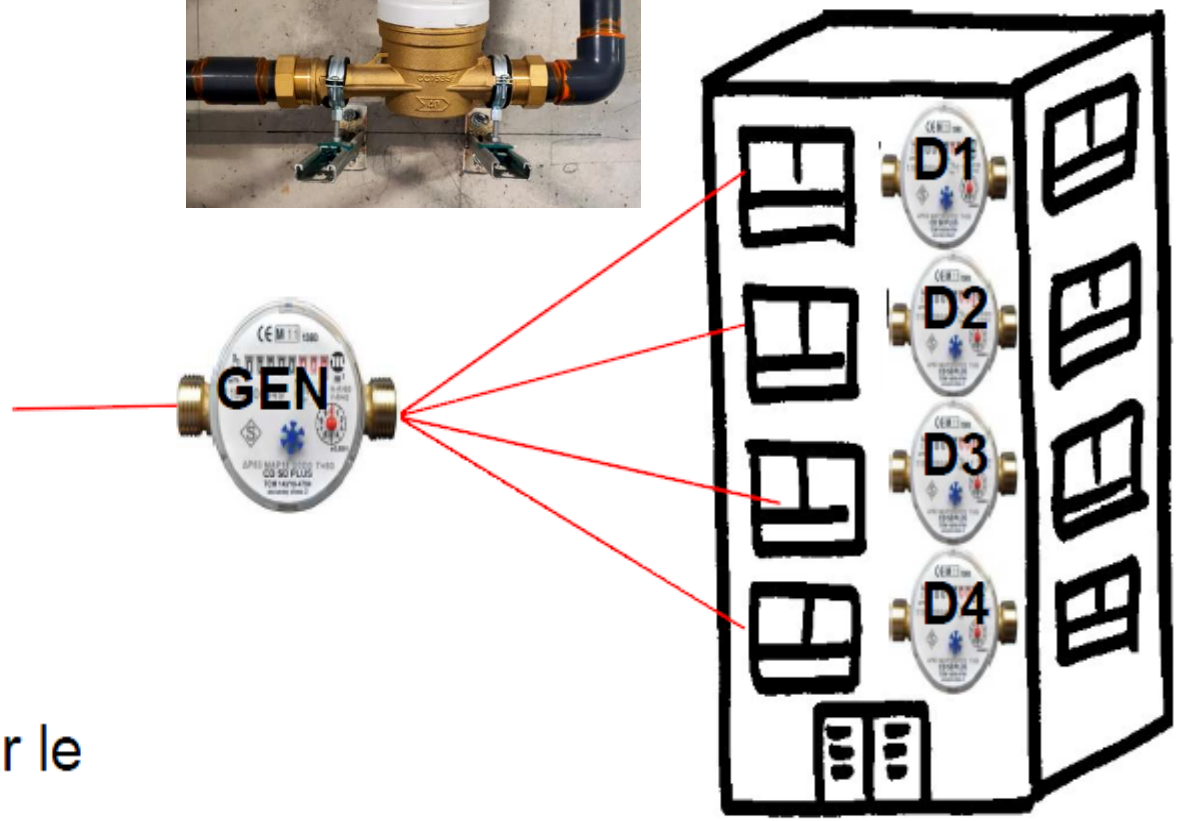
Compteurs généraux / Divisionnaires

DEFINITION

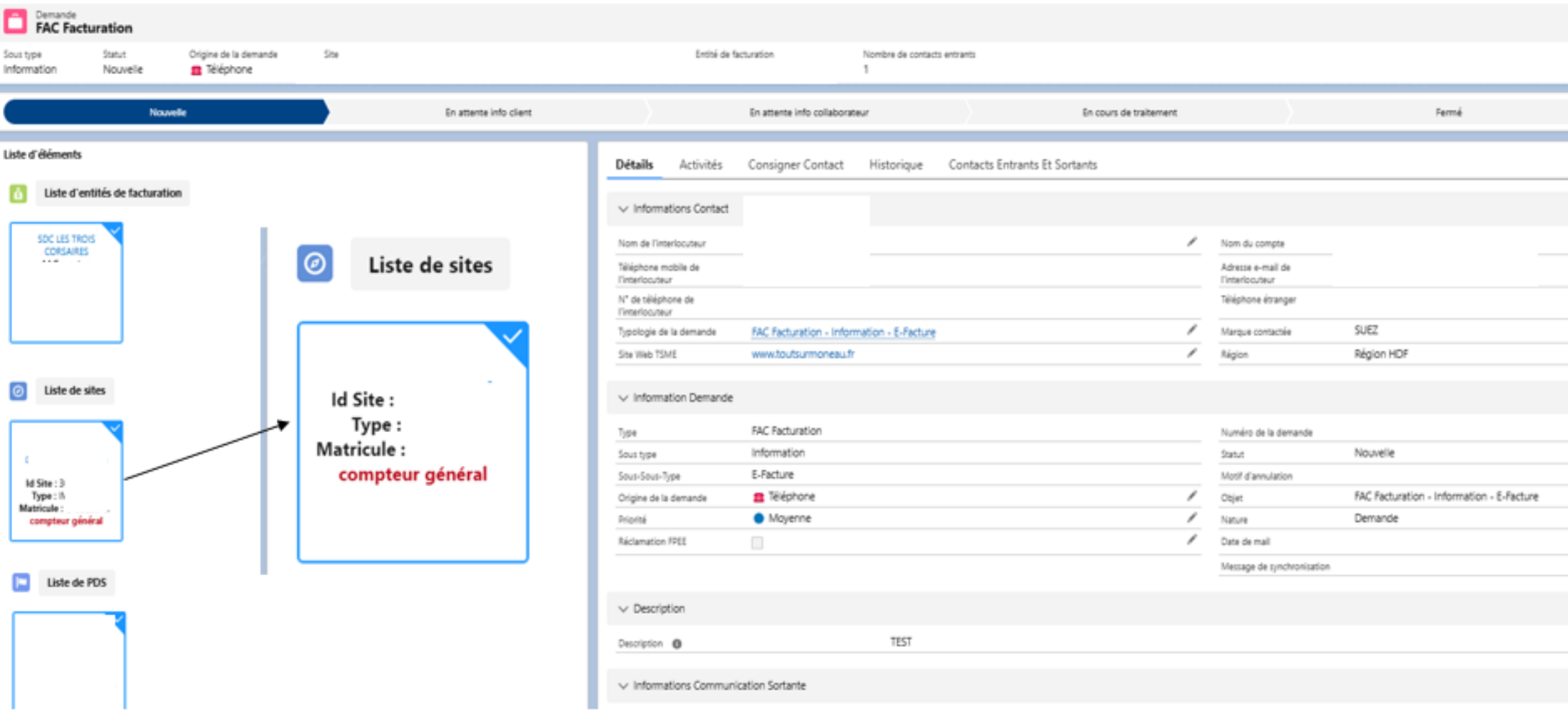
- **Compteur général** = compteur placé sur le branchement d'eau général enregistrant la totalité de la consommation de ce branchement

- **Compteur divisionnaire** = compteur placé sur un des branchements individuels desservant une partie de l'installation et mesurant la consommation d'eau sur ce branchement

- **Consommation résiduelle** = Consommation enregistrée par le compteur général déduit de la somme des consommations enregistrées par chaque divisionnaire



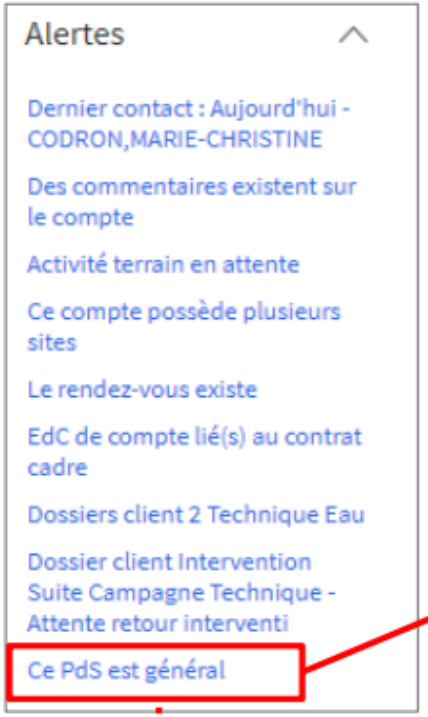
L’information du compteur général est visible sur le PDS dans ILIADE et lors de la création d’une demande

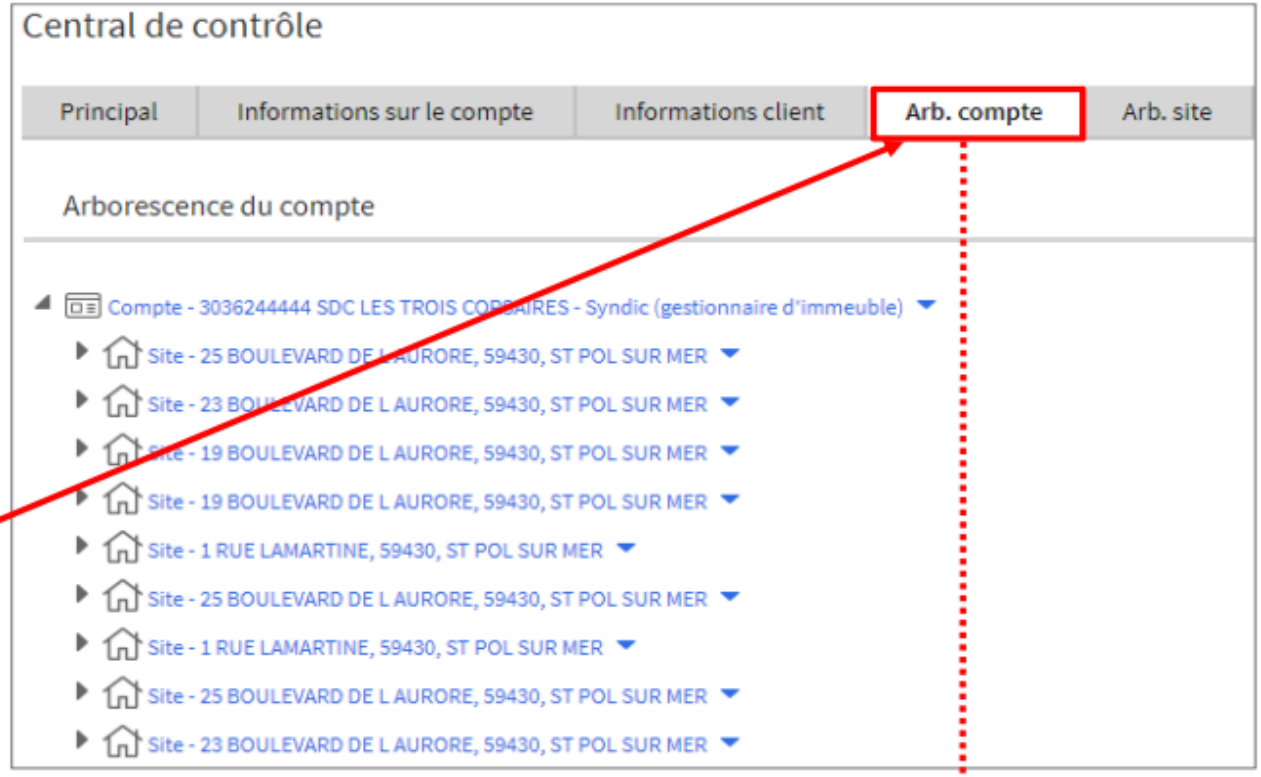

Demande
FAC Facturation
Sous type
Information
Statut
Nouvelle
Origine de la demande
Téléphone
Site
Entité de facturation
Nombre de contacts entrants
1
Nouvelle
En attente info client
En attente info collaborateur
En cours de traitement
Fermé
Liste d'éléments
Liste d'entités de facturation
SDC LES TROIS CORSAIRES
Liste de sites
Id Site : 3
Type : IA
Matricule :
compteur général
Liste de PDS
Liste de sites
Id Site :
Type :
Matricule :
compteur général
Détails
Activités
Consigner Contact
Historique
Contacts Entrants Et Sortants
Informations Contact
Nom de l'interlocuteur
Nom du compte
Téléphone mobile de l'interlocuteur
Adresse e-mail de l'interlocuteur
N° de téléphone de l'interlocuteur
Téléphone étranger
Typologie de la demande
FAC Facturation - Information - E-Facture
Marque contactée
SUEZ
Site Web TSME
www.toutsurmoneau.fr
Région
Région HDF
Information Demande
Type
FAC Facturation
Numéro de la demande
Sous type
Information
Statut
Nouvelle
Sous-Sous-Type
E-Facture
Motif d'annulation
Origine de la demande
Téléphone
Objet
FAC Facturation - Information - E-Facture
Priorité
Moyenne
Nature
Demande
Réclamation FPEE
Date de mail
Message de synchronisation
Description
Description
TEST
Informations Communication Sortante

al

Généralités (Compteur général) ODYSSEE

COMPTEUR GENERAL





Affichage zone « Alertes » du tableau de bord : « Ce PdS est général »

En cliquant sur le lien bleu « Ce PdS est général » => Odyssée affiche l'onglet « Abr. compte » du Central de Contrôle

Généralités (Compteur général) ODYSSEE

Point de service

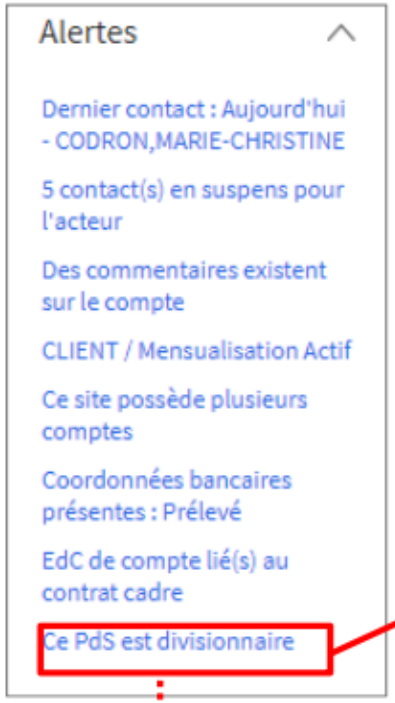
Signet

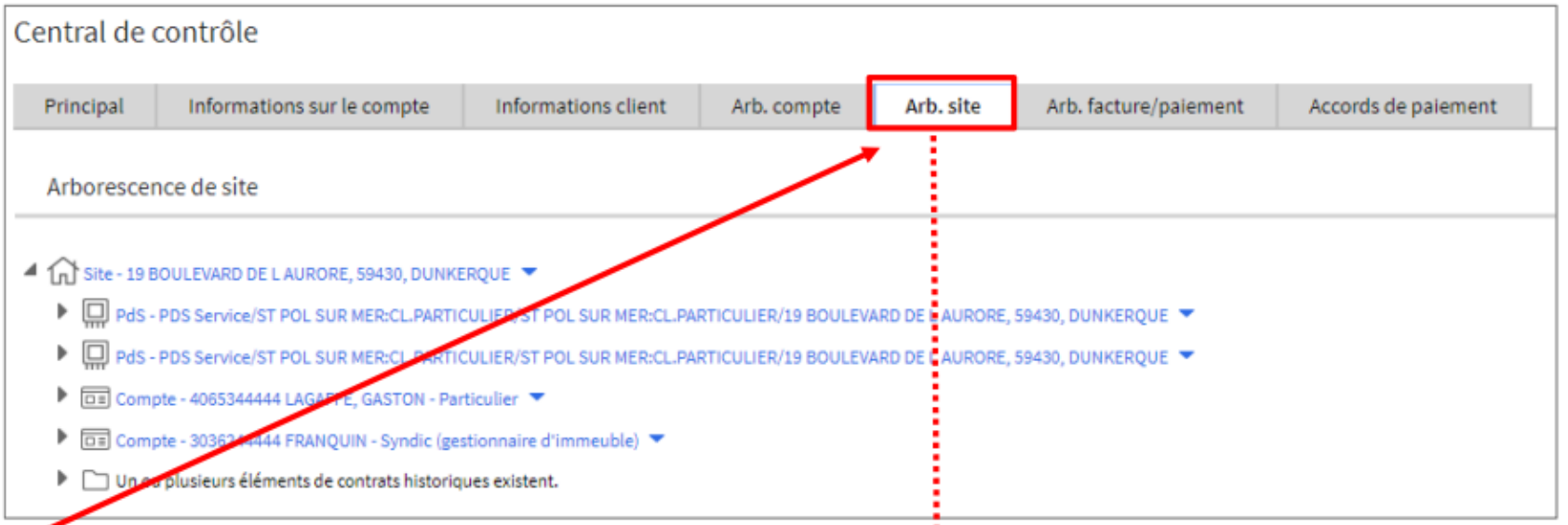
Principal | Installations | Caractéristiques | Infos type PdS | Géo | Multi-article | Hist. appareil | Equipement | Zones exploitation | PdS/EdC

30/06/2015	LG-BRA	Longueur branchement assainissement	0	
10/05/2011	CPT-GEN	Compteur général	O	Oui
02/08/2019	CTRL_NEG	% de consommation résiduelle négative sur totale	0	
10/05/2011	MODRESID	Mode de facturation de la consommation résiduelle	FACTUREE	Facturée au compteur général
10/05/2011	EXONERE	Exonération	N	Non
18/12/2017	NUM_TOUR	Tournée	000003	
10/05/2011	RESIDNF	Part maximum de consommation résiduelle non facturée	0	
10/05/2011	CD-MBRA	Code matériau de branchement assainissement	AUTRE	Autres
02/08/2019	CTRL-RES	Seuil de contrôle de la consommation résiduelle ou générale	5	
10/05/2011	TYP-RAC	Type de raccordement	RR	Raccordable raccordé

Généralités (Compteur divisionnaire) ODYSSEE

COMPTEUR DIVISIONNAIRE





Affichage zone « Alertes » du Tableau de bord : « Ce PdS est divisionnaire »

En cliquant sur le lien bleu « Ce PdS est divisionnaire » => Odyssée affiche l'onglet « Abr. Site » du Central de Contrôle

Généralités (Compteur divisionnaire) ODYSSEE

Point de service

Signet | Article suivant | Effacer | Enregistrer | Actualiser

Principal | Installations | Caractéristiques | Infos type PdS | Géo | Multi-article | Hist. appareil | Equipement | Zones exploitation | PdS/EdC

POINT DE SERVICE: PDS Service/ST POL SUR MER:CL.PARTICULIER/ST POL SUR MER:CL.PARTICULIER/1 RUE LAMARTINE, 59430, ST POL SUR MER

ID PDS: 0478911685

		DATE D'EFFET	TYPE DE CARACTÉRISTIQUE		VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	
+		05/06/2019	CMJ	Consommation moyenne journalière	0.112	
+		19/11/2019	CMJ	Consommation moyenne journalière	0.111	
+		27/11/2019	CMJ	Consommation moyenne journalière	0.110	
+		27/11/2019	CMJEEC	Consommation moyenne journalière Eau en compteur	0.110	
+		20/06/2011	PDSGEN	PDS général	3036244599	PDS Service/ST POL SUR MER:CL.PARTI POL SUR MER
+		16/12/2019	LG-BRE	Longueur branchement eau	0	
+		16/12/2019	CD-MATAC	Code matériau après compteur	X	Inconnu
+		16/12/2019	LG-BRA	Longueur branchement assainissement	0	
+		20/06/2011	RESIDMIL	Millième de répartition de la consommation résiduelle	0	
+		20/06/2011	EXONERE	Exonération	N	Non

Module 2

TRAITEMENT DES DEMANDES

Durée du module : 4 jours

- Qualification d’une demande
- Traitement d’une demande sans campagne
- Gestion des interventions
- Traitement d’une demande avec campagne et parcours digitaux

Statut client

GENERALITES

Toute relation avec un interlocuteur est enregistrée dans ILIADE et Odyssée (synchronisation entre les deux logiciels)

Tous les appels doivent être tracés dans ILIADE (sauf si le client voulait contacter une autre société comme EDF, VEOLIA … et si l'appel d'un tiers n'a pas abouti car il n'avait pas les 4 éléments de vérification) → Créer un Interlocuteur sans EF puis une demande INF (si le client n'est pas abonné)

Le traitement d'une demande d'un client, d'un interlocuteur, se traduit par :

➢ La création d'un **contact** qui définit la date et l'heure du contact, le canal utilisé (téléphone, courrier, mail, visite…) et le sens (entrant ou sortant) → création automatique dans ILIADE (vérifier la notion Appel entrant dans le tableau de bord), création manuelle dans Odyssée (bien vérifier la notion Appel entrant dans ILIADE)

➢ La création d'un **dossier (sur Odyssée) ou d'une demande (dans ILIADE)** permet de :

- ✓ Indiquer quand et pourquoi un client a contacté SUEZ
- ✓ Guider l'utilisateur grâce à des boutons d'actions liés au type de dossier sélectionné
- ✓ Faire appel à un autre service si besoin
- ✓ Suivre l'avancement de sa demande

La mise à jour des coordonnées client, crée une demande automatiquement dans ILIADE avec le détail de la modification effectuée

➢ Les règles de saisies (Nom, prénom, adresse …) doivent être les mêmes dans ILIADE que celles dans Odyssée (pas de caractères spéciaux, saisir en majuscule…)

- Si un client a plusieurs demandes, il faut ouvrir un dossier par demande

➢ La remontée de la fiche client est automatique après reconnaissance du numéro de téléphone, mais nécessite toutefois une vérification pour savoir si nous sommes sur le contrat concerné par la demande

➢ Les mails et courriers échangés avec le client sont consultables directement dans la demande sur ILIADE et en cliquant sur le menu contextuel de l'acteur puis « Aller à contacts » dans Odyssée

ANALYSER LA DEMANDE

L'étape d'analyse de la demande consiste à vérifier :

- **S'il s'agit d'une demande en cours d'instruction**

- **S'il s'agit d'une nouvelle demande**, sa qualification permet d'orienter la suite du traitement. Il existe 17 types de dossiers :

  - ✓ Arrivée client : ARR
  - ✓ Arrivée signalée : ASI
  - ✓ Facture : FAC
  - ✓ Départ client : DEP
  - ✓ Départ signalée : DSI
  - ✓ Demande d'information : INF
  - ✓ Dépose d'index : IND
  - ✓ Modification données client : MAJ
  - ✓ Mensualisation / Prélèvement automatique : MPA
  - ✓ Technique eau : EAU
  - ✓ Technique assainissement : ASS
  - ✓ Règlement : RGL
  - ✓ Demande de prestation : PRE
  - ✓ Demande de travaux : TVX
  - ✓ Dégrèvement pour fuite : DEG
  - ✓ Intervention suite campagne technique : ICT
  - ✓ Demande interservices : INT

Les campagnes utilisées sont :

- la mutation individuelle
- la résiliation d'abonnement
- la souscription de mensualisation
- la résiliation de mensualisation

❖ L'utilisation du DICO est indispensable pour qualifier correctement la demande. Il est disponible dans les liens utiles dans ILIADE **DIC'EAU INTERACTIF**
Il existe également le **DICO ILIADE / Odyssée**

Présentation de la page Demande

Bouton d'action

Je clique sur ce bouton d'action pour "annuler la demande".

La jauge de statut de ma demande

Une jauge évalue le statut d'avancement de ma demande selon les informations et les différentes activités.

Demande
ARR Arrivée Client

Sous type	Statut	Origine de la demande	Site
Information	Nouvelle	Téléphone	

Annuler la demande

Nouvelle | En attente info client | En attente info collaborateur | En cours de traitement | Fermé | Marquer Statut comme terminé(e)

Liste d'éléments

Liste d'entités de facturation

KONATE MELKI, CHEIKENE CAMILLE
Id Compte : 1180000175
Id Acteur : 2160820945
Client Actif

Liste de sites

AVENUE DES MEUNIERS 77550 MOISSY CRAMAYEL SRU CR 11
Id Site : 6702176769
Type : IMMEUBLE
Matricule : H21VA352...
compteur divisionnai...

Liste de PDS

AVENUE DES MEUNIERS 77550 MOISSY CRAMAYEL SRU CR 11
Matricule : H21VA3...

Boites à sélectionner

Sauvegarder

Détails | Activités | Consigner Contact | Historique | Contacts Entrants Et Sortants

Informations Contact

Nom de l'interlocuteur		Nom du compte	
Téléphone mobile de l'interlocuteur		Adresse e-mail de l'interlocuteur	
N° de téléphone de l'interlocuteur		Téléphone étranger	
Typologie de la demande		Marque contactée	
Site Web TSME		Région	

Le bouton "Consigner" me permet d'ajouter un nouveau contact sur la demande.

Bouton d'action

Je clique sur ce bouton d'action pour "marquer le statut de la demande comme terminé(e)" et ainsi clôturer la demande.

Information Demande

Type	ARR Arrivée Client	Numéro de la demande	
Sous type	Information	Statut	
Sous-Sous-Type	Abonnement	Motif d'annulation	
Origine de la demande	Téléphone	Objet	ARR Arrivée Client - Information - Abonnement
Priorité	Moyenne	Nature	Demande
Réclamation FPEE		Date de mail	
		Message de synchronisation	

Description

Description : test

Informations Communication Sortante

Communications sortantes Courrier		Communications sortantes Mail	
Communications sortantes SMS		Site Web TSME	www.toutsurmoneau.fr
		E-mail Web	

Historique des fichiers

Je retrouve les fichiers associés à ma demande que j'ai reçu ou envoyé à mon client.

Fichiers (0)

Charger des fichiers

ou déposer des fichiers

Liste d'entités de facturation

CSE PARTENORD HABITAT
Id Compte : 8242212222
Id Acteur : 8242212222
Client Actif

BAT FUSCHIA
Id Compte : 7353766403
Id Acteur : 3200023437
Client Actif

PARTENORD
Id Compte : 5772616755
Id Acteur : 3314950647
Client Actif

PARTENORD HABITAT
Id Compte : 1583144444
Id Acteur : 1583144444
Client Actif

Afficher tout

Cliquer sur « Afficher tout » pour les comptes ayant plus de 4 EF

- **la liste de toutes les EF s'affiche avec une colonne indiquant le type d'EF (Actif/ Prospect /Inactif)**

CRÉER/COMPLETER UNE DEMANDE

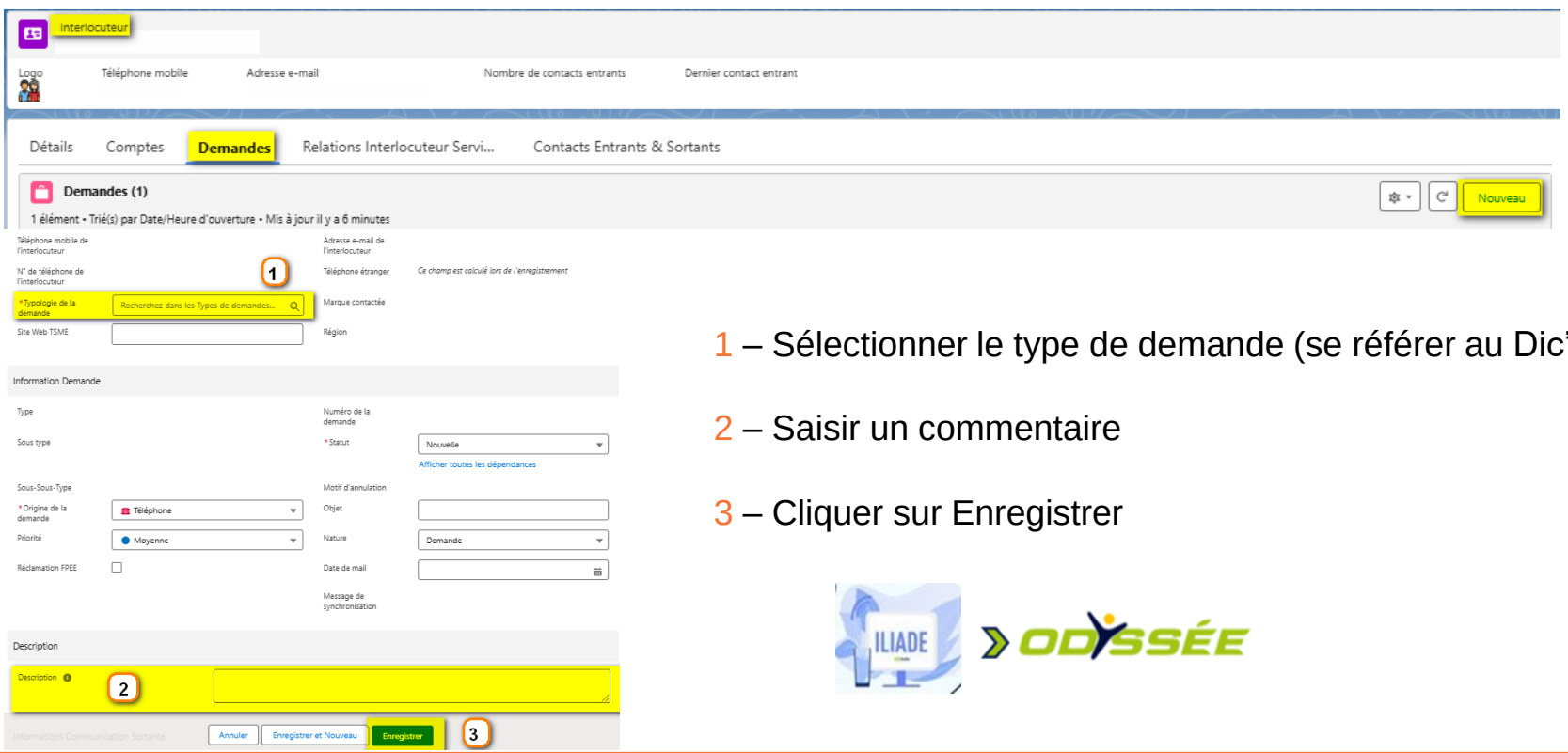
Avant de créer la demande, vous devez mettre à jour les coordonnées du client dans la fiche « Interlocuteur » (nom, prénom, civilité, téléphone, mail, mode de contact privilégié, date et lieux naissance)

POINTS DE VIGILANCE

- **Les demandes doivent être initiées depuis ILIADE puis basculer vers Odyssée pour finaliser l'acte métier et clôturer la demande**
- **Seules les demandes informations immédiates sont à clôturer dans ILIADE**
- **Les dossiers INF TODO et INT doivent être crées sur Odyssée**

Depuis la page Interlocuteur, vous devez cliquer sur l'onglet « Demandes » puis « Nouveau »

- Il faut être sur le bon interlocuteur avant de créer la demande
- L'interlocuteur peut être en relation avec plusieurs comptes, il faut vérifier que le « Nom du compte » soit correct dans la demande



1 – Sélectionner le type de demande (se référer au Dic'Eau)

2 – Saisir un commentaire

3 – Cliquer sur Enregistrer

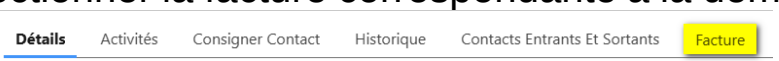
DECLENCHER LES ACTIONS NECESSAIRES ET CLOTURER LA DEMANDE

- Sur la page « Demande », vous devez sélectionner à gauche les boites « Entité facturation, Site et PDS » correspondant au contrat lié à la demande

FICHE PRATIQUE

❖ Spécificités :

➔Pour les Demandes DEG, vous devez sélectionner la facture correspondante à la demande de Dégrèvement dans l'onglet « Facture »



➔Pour les demandes ASI/DSI, vous devez remplir le champ « Date signalée » dans l'onglet « Détails »

- Cliquer sur le statut « En cours de traitement », ensuite cliquer sur le bouton bleu « Marquer statut en cours »

- Cliquer sur le bouton « Marquer statut comme terminé » (avec ou sans contact sortant)

Une fois la demande clôturée avec ou sans contact, les informations ne sont plus modifiables

❖ Pour les demandes de Type Autre que Information (AT, TODO) :

- Ne pas clôturer la demande, basculer vers Odyssée pour continuer le traitement de votre dossier

Quand le statut de la demande dans Odyssée sera modifié, le statut de la demande ILIADE sera synchronisé

En cas d'erreur de choix du type de demande, il faut "annuler" la demande (bouton d'action « Annuler la demande ») mais en aucun cas laisser la demande en statut « Nouvelle »

DECLENCHER LES ACTIONS NECESSAIRES ET CLOTURER LE DOSSIER DANS ODYSSEE

Odyssée vous guide pour effectuer les actions nécessaires au traitement de la demande grâce à des boutons d'actions

➢ Exemple : arrivée client avec intervention terrain dans le cas d'un dossier d'arrivée

✓ Les types d'activités terrains sont proposés en fonction du type de dossier

CF. fiche pratique

ODYSSÉE

Chaque action réalisée peut éventuellement modifier l'état du dossier

➢ Exemple : dossier "Attente retour d'intervention", "Attente acceptation devis", "Facture non reçue" …

- **Une fois les actions réalisées, le dossier doit être clôturé**
- Lors de la clôture, pour certains types de dossiers, Odyssée propose une liste de courriers, mails et sms adaptés.
- La valeur par défaut du courrier, sms et mail est « 00 »

Si un mail est sélectionné, un contact client sortant est créé. Ce contact renseigne le modèle de mail envoyé au client et se rattache automatiquement au dossier.

Tous les dossiers et contacts (mail, courrier…) peuvent être consultés en cliquant sur le menu contextuel de l'acteur (Aller à contact ou Aller à dossier)

❖ **Un dossier clôturé est considéré comme une demande client traitée**.

❖ **L'ouverture de certains dossiers (FAC, DEG, RGL…) suspend le plan de relance de la dette**

❖ **Un dossier doit être soit :**
→ en attente de traitement
→Clôturé

En cas d'erreur de choix du type de dossier, vous devez "annuler" le dossier (bouton d'action Annuler) mais en aucun cas laisser le dossier ouvert

"Je viens de recevoir ma facture, je voudrais savoir ce qui est inclus dans le prix de mon abonnement ?"

→ Information immediate

al

Arbre de décision

Cas pratiques métier : Comprendre sa facture

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

1. **Rechercher le compte et l'interlocuteur**
2. **Depuis le compte accéder au service souscrit, Entité de facturation et Site**

ENTITÉ DE FACTURATION

Consulter Facture Paiement

Aller à l'entité de facturation lié à ce compte
Cliquer sur le bouton
''Consulter Facture Paiement'
Ensuite aller sur ''Afficher Facture''

INTERLOCUTEUR

DEMANDES

Aller dans l'onglet demande associé à la fiche interlocuteur

DEMANDES

Pour créer une demande :

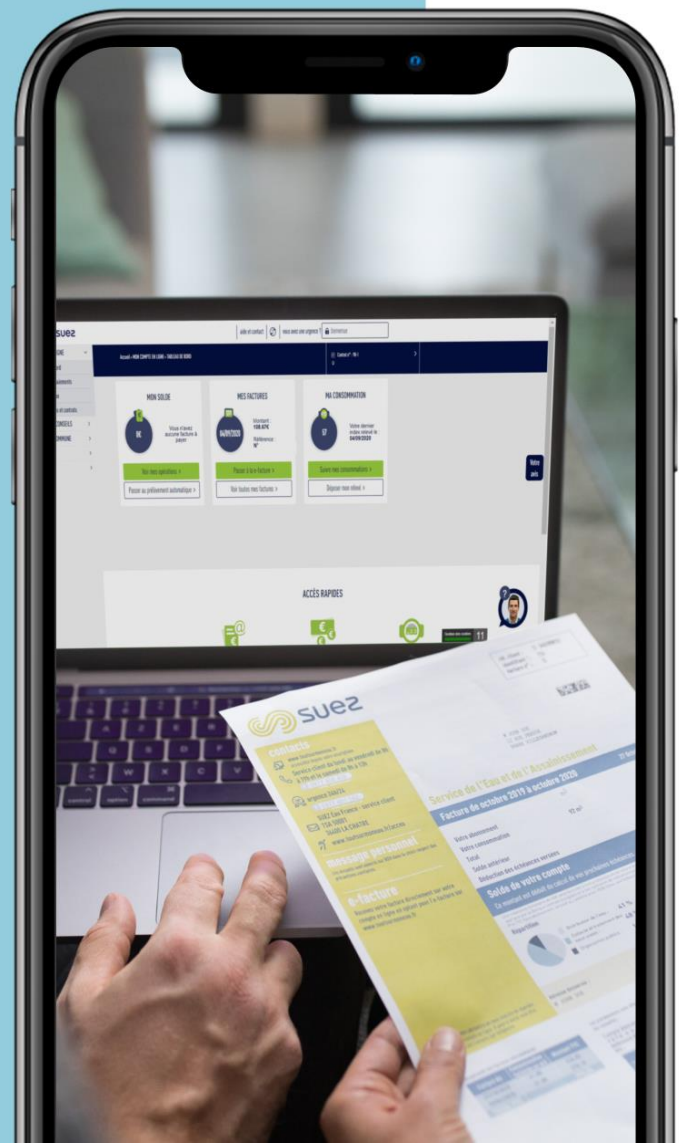
1. Cliquer sur le bouton ''**Nouveau**''.
2. Renseigner le champ **''Typologie de la demande''** avec **'' FAC – Information – Facture eau/Ass**''
3. Renseigner un commentaire dans le champ ''**Description**''
4. Cliquer sur ''**Enregistrer**''
5. Sélectionner ''**L'entité de facturation**'' le ''**site**'' et le ''**PDS**'' dans la partie « petites-boites »
6. Cliquer sur « **Sauvegarder** »
7. Les champs '**L'entité de facturation**'', **site** et **PdS** sont remplis automatiquement en bas de la page demande
8. Passer le statut de la demande à **''Clôturée sans/avec contact sortant''**

Un dossier est créé et clôturé automatiquement dans ODYSSEE

Une demande d'information immédiate doit être clôturée dans ILIADE

Tant que je suis au statut "**Nouvelle**" je peux modifier la demande (Typologie et commentaire). Une fois le statut modifié, la demande est transférée vers Odyssée.

al



“J’ai reçu ma facture et je conteste le relevé’’

suez

al

Arbre de décision

Cas pratiques métier : Contester sa facture

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

Rechercher : Tous | Recherchez...

1. Rechercher l'interlocuteur
2. Depuis la page interlocuteur accéder au Compte.
3. Depuis le compte accéder au service souscrit, Entité de facturation et Site

ENTITÉ DE FACTURATION
SITE
PDS

1. Aller à l'entité de facturation
2. Cliquer sur le bouton **"Consulter Facture Paiement"**
3. Aller sur site et sur PDS et Cliquer sur le bouton **"Compteur et Historique des relevés Ats"**

INTERLOCUTEUR

Aller sur la page interlocuteur
Cliquer sur l'onglet "Demandes"

DEMANDES

Pour créer une demande :

1. Cliquer sur le bouton "**Nouveau**"
2. Renseigner le champ **"Typologie de la demande"** avec **" FAC – Contester facture"**
3. Renseigner un commentaire dans le champ "**Description**"
4. Cliquer sur "**Enregistrer**"
5. Sélectionner "**L'entité de facturation**" le "**site**" et le "**PDS**" dans la partie « petites-boites »
6. Cliquer sur « **Sauvegarder** »
7. Les champs '**L'entité de facturation**", **site** et **PdS** sont remplis automatiquement en bas de la page demande
8. Passer le statut de la demande à '**En cours de traitement** " pour pouvoir basculer vers ODY

- Un dossier Fac est créé automatiquement dans ODYSSEE
- Basculer vers Odyssée pour la suite de traitement du dossier FAC.

Tant que je suis au statut "**Nouvelle**" je peux modifier la demande (Typologie et commentaire). Une fois le statut modifié, la demande est transférée vers Odyssée.

Une demande autre que type information immédiate doit être clôturée dans ODYSSEE

General

al

AJOUT INTERLOCUTEUR

ILIADE

Lien vers QUALIZEN

Outil d’aide qualification d’un interlocuteur)

General

AJOUT INTERLOCUTEUR DIRECT PP

Vous devez ajouter un nouvel interlocuteur Particulier pour ensuite créer la demande sur cet interlocuteur

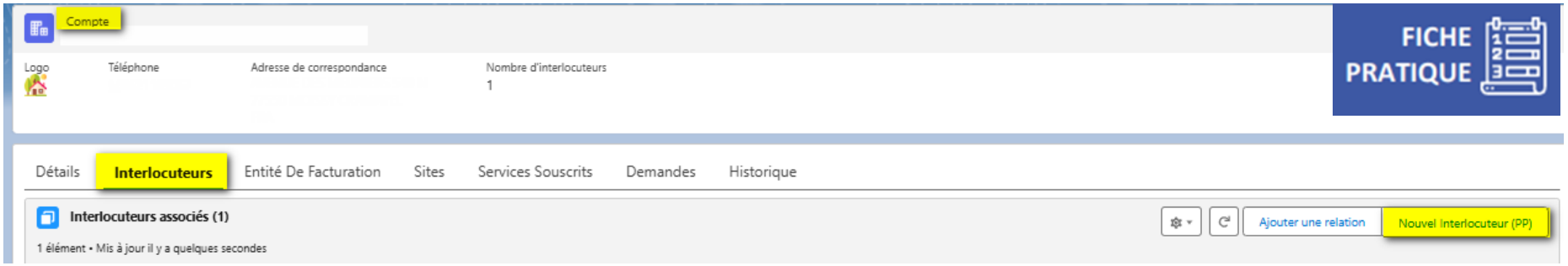
→ Tous les appels doivent être tracés (sauf si le client voulait appeler une autre société comme Véolia, EDF …)

Il est possible de tracer l'appel (demande INF) avec seulement la création d'un interlocuteur et sans création de site ou d'une EF

✓ S'assurer que l'interlocuteur n'existe pas déjà dans ILIADE et le lien avec le foyer

- Interlocuteur direct = membre du Compte PP Foyer ou interlocuteur enregistré sur le Compte d'une Personne Morale
- Interlocuteur indirect = un interlocuteur qui ne fait pas partie du Foyer ni du Compte PM mais qui intervient sur le Compte qui n'est pas le sien

1. L'interlocuteur n'existe pas et le foyer existe dans ILIADE :
   ➔ Créer un « Nouvel interlocuteur (PP) » qui sera avec une relation directe avec le foyer déjà existant (ex : époux/épouse)
   ➔ Modifier le nom du compte si le nouvel interlocuteur doit apparaître sur la facture



AJOUT INTERLOCUTEUR DIRECT PM (Personne Morale)

Vous devez ajouter un nouvel interlocuteur Professionnel pour ensuite créer la demande sur cet interlocuteur

- **Un compte Personne Morale est une Entreprise, une Collectivité, une Association….**

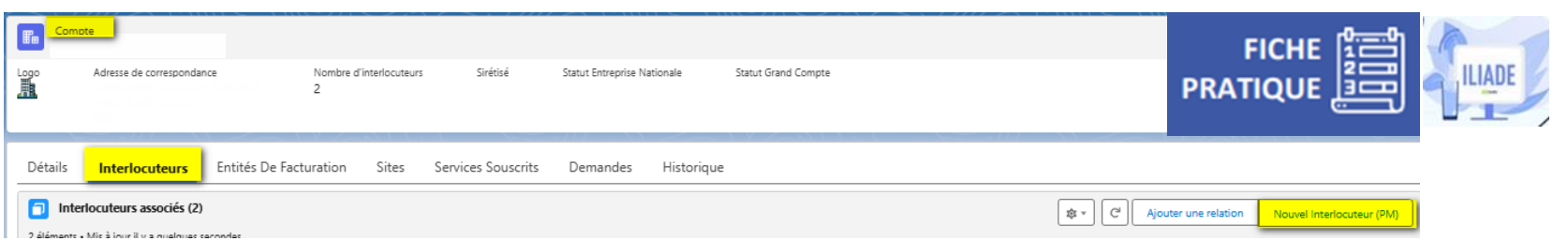
✓ S'assurer que l'interlocuteur n'existe pas déjà dans ILIADE en tant qu'interlocuteur Professionnel et le lien avec le Compte PM

- Interlocuteur direct = membre du Compte PP Foyer ou interlocuteur enregistré sur le Compte d'une Personne Morale
- Interlocuteur indirect = un interlocuteur qui ne fait pas partie du Foyer ni du Compte PM mais qui intervient sur le Compte qui n'est pas le sien

Un interlocuteur peut exister 2 fois dans ILIADE s'il s'agit de profil différent en tant que Particulier et Professionnel

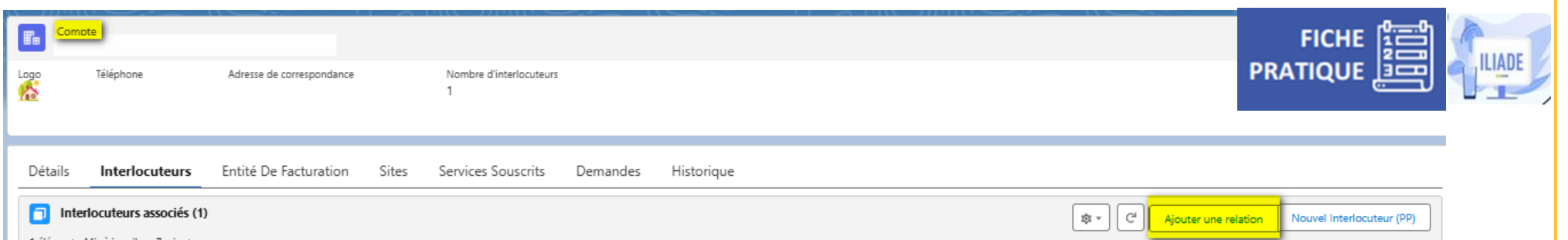
1. L'interlocuteur n'existe pas et le compte PM existe dans ILIADE :

➔ Créer un « Nouvel interlocuteur (PM) » qui sera avec une relation directe avec le compte PM déjà existant (ex : le comptable, le gérant, une personne qui fait partie de la société…)



AJOUT INTERLOCUTEUR INDIRECT PP ou PM

1. Rattacher un interlocuteur indirect existant dans ILIADE à un autre Compte qui n'est pas le sien. Il a son propre Compte, mais il intervient sur un autre Compte (le fils qui gère le compte de sa mère, un tuteur qui intervient sur un Compte, une assistante sociale qui intervient sur un Compte…) ➔ « Ajouter une relation » depuis le compte concerné par la demande



2. L'interlocuteur n'existe pas dans ILIADE :
   ➔ « Créer un Interlocuteur + Compte »
   ➔ « Ajouter une relation » depuis le compte concernée par la demande

Créer Interlocuteur + Compte

AJOUT INTERLOCUTEUR + COMPTE PM (suite)

Vous devez enregistrer et créer dans ILIADE un Interlocuteur Professionnel et son Compte Personne Morale (PM) non connus dans ILIADE

✓ S'assurer que le Compte Personne Morale n'existe pas dans ILIADE

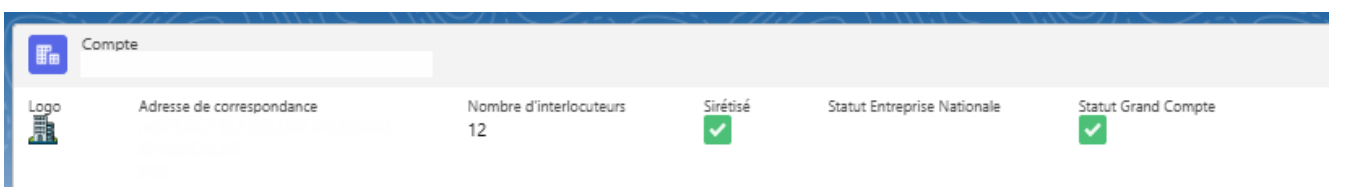
➢ **A la création d'un compte PM, le SIRET est obligatoire (sauf syndic bénévole)**

Pour avoir un résultat à partir de la Base SIRENE, il faut remplir par le n° de SIRET ou Nom de l'entreprise + code Postal

- *Si les informations entrées correspondent à une (des) entreprise dans la base CRM Le parcours est terminé, aucune création d'Interlocuteur ni de Compte Entreprise n'a été faite ➔ Vous devez passer par le parcours "Ajout Interlocuteur PM dans un Compte PM" pour enregistrer mon Interlocuteur (voir slide Ajout interlocuteur direct PM)*

- Si le SIRET est inactif (radié), ILIADE me propose automatiquement la recherche du SIRET successeur (actif)

- A la fin du parcours, affichage de la coche Sirétisé sur le bandeau compact (le libellé du code NAF est renseigné dans le compte…)



❖ Pour les syndics bénévoles, créer le compte sans passer par la base SIRENE, ensuite depuis détail du compte cocher le champ « entreprise sans SIRET/Copro »→ La classe client passe automatiquement en SYNDIC (gestionnaire d'immeuble) puis créer l'entité de facturation

AJOUT INTERLOCUTEUR + COMPTE PM (suite)

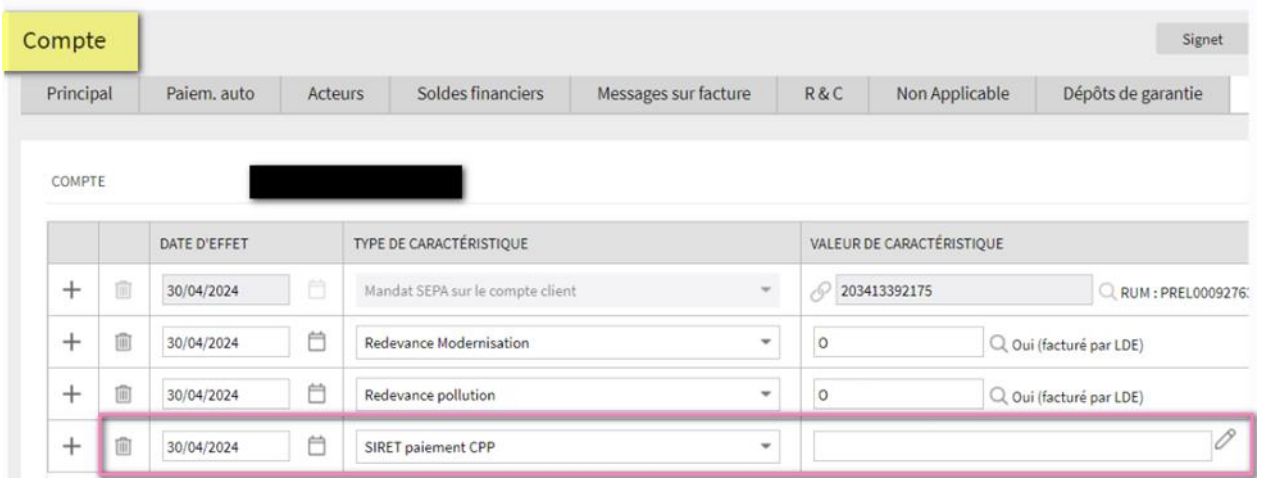
- Si la société est en cours d'immatriculation (donc SIRET introuvable dans la base SIRENE)

Sur la page du Compte Personne Morale, le champ « En cours d'immatriculation » est coché

- La valeur « A Sirétiser » (SIRET non vérifié, en provenance d'Odyssée) bloque la possibilité de créer une Entité de facturation sur le compte. Il est alors nécessaire de passer par la base SIRENE pour valider le SIRET renseigné.

L'enregistrement d'un client professionnel dans ILIADE doit se terminer dans Odyssée par l'enregistrement du numéro de SIRET Compte (SIRET Acteur à dupliquer dans le SIRET paiement)

Le numéro SIRET doit être visible dans la vue 360 et il faut le saisir dans le compte, onglet « Caractéristiques »



DEMANDE SUR UN SITE INEXISTANT

❖ Si la demande concerne un site inexistant (branchement neuf…) :

1. L'interlocuteur n'existe pas :

❖ <u>Compte Particulier (PP) :</u>

Créer Interlocuteur + Compte

Créer une Entité de facturation

<u>Compte Professionnel (PM) :</u>

Créer Interlocuteur + Compte

Créer une Entité de facturation

➔ Créer l'interlocuteur + compte et l'entité de facturation avec création d'un site

2. L'interlocuteur existe :

➔ Depuis son compte existant, créer l'entité de facturation avec création d'un site

Créer une Entité de facturation

- Un tag « **Client Grand Compte** » est ajouté sur le compte pour **les clients suivis** par les équipes Grands Comptes, il est visible sur la vue 360
  - ✓ Collectivité, Administration, Syndic, Bailleur, Industriel, Gros consommateurs > 3000 M³

🔗	Client Grand Compte	Client Suivi par DPT Clients GC

- La règlementation impose l'envoi des factures dématérialisées pour ces clients
  - ✓ Il existe différents moyens de dématérialiser les factures
    - **DématPro – Facture (Pdf signé)** pour les clients **Professionnels**, **Grands comptes** et **Entreprises Nationales**
    - **EDI** pour les clients de type **Publics** (Exemples **Collectivité**, **Administration**, **Bailleurs)** avec le portail **(CHORUS)**
    - **EDI** pour les clients de type **Privés** (Exemples SNCF, CDC Habitat) avec leur portail dédié
      - cf. Fiches Pratiques M2 > Dématérialiser les factures …

- Les codes d'affectation budgétaire, de bon de commande etc. communiqués par le client sont à renseigner sur le compte avec les caractéristiques « **Code interne 1** » ou « **Code interne 2** », ils apparaîtront sur l'ensemble des documents sortants

⚠ La bonne qualification de la base de données est primordiale afin que les services proposés soient adaptés aux clients et qu'ils soient relancés avec un plan de relance correspondant à sa situation

---

- **<u>Clients Grands Comptes</u>**

• Toute demande simple doit être traitée (explication de facture, duplicata, dépose d'index, urgence…)
• Si la demande est complexe, renvoyer le client vers le service Grands Comptes en communiquant l'adresse mail générique, présente dans la TPMC. **Ne jamais communiquer le nom du responsable ou les coordonnées téléphoniques → USAGE INTERNE UNIQUEMENT**

- Pour répondre à la nouvelle loi de finance qui impose l'envoi dématérialisé des factures pour les clients ainsi que la génération d'un reporting de TVA à l'état pour toutes les factures, des évolutions sont réalisées sur l'ensemble de nos SI

Les Objectifs :

1 – Lutte contre la fraude
2 – Simplification de la déclaration de TVA

- Des nouveaux termes à retenir (lexique en annexe) :
  - ✓ B2B : Entreprise
  - ✓ B2B INT : Entreprise en UE / Hors UE
  - ✓ B2G : Collectivité
  - ✓ B2C : Particulier
  - ✓ e-Invoicing : facture électronique
  - ✓ e-Reporting : reporting (paiement, transaction)
  - ✓ Pays de l'acteur (Donnée modifiable)
  - ✓ ID Fiscal
  - ✓ N° de TVA Intracommunautaire …

- Le SIRET est OBLIGATOIRE sauf :
  - ✓ Client en cours d'immatriculation (Le client est relancé par SMS, Mail ou courrier à J+15, J+30 et J+45 en vue d'obtenir le SIRET manquant)
  - ✓ Entreprise sans SIRET (SDC…)
  - ✓ Entreprise étrangère (non immatriculée en France)

Plus que jamais, toute création d'abonnement doit faire l'objet d'un questionnement obligatoire en vue de garantir la conformité attendue

Pas de SIRET = Pas de facture = Pas de cash

•**Type d'envoi DFF** : A ne pas confondre avec « Critère d'envoi compte client » Cette donnée permet de déterminer si le client est concerné par l'e-invoicing ou l'e-reporting

E-INVOICING : dès qu on a cette valeur sur le compte du client cela veut dire qu'on doit lui adresser sa facture au format électronique (EDI). Concerne les clients PROS avec SIRET (donc français)

- Les clients PRO continueront de recevoir le PDF (mais plus de valeur)

E-REPORTING : CONCERNE LES PART (B2C) pas de facturation électronique pour ces clients, ils continuent à recevoir leur facture par voie postale ou e-facture (cette caractéristique permet en interne de déclarer plus rapidement la TVA auprès de l'état)

Entité de facturation

Téléphone mobile	Autre téléphone	Point de balance (PB)	Statut Entreprise Nationale	Client/Prospect
				Client Inactif

Détails | Services Souscrits | Consentements | Historique | Paiement | **DFF**

Informations Administratives Client

Type de contrat		Segment client	B2B-FR
Id Fiscal		En cours d'immatriculation	☐
SIRET		Entreprise sans SIRET	☐
N° TVA Intracommunautaire		Code pays de l'adresse de livraison	FR
Raison sociale			
Enseigne Commerciale		Pays de l'acteur	FR - France

Informations Administratives sur le Payeur

Compte payeur		Raison sociale	
SIRET			

Informations Administratives sur le Adressé à

Compte adressé à		Raison sociale	
SIRET			

Informations sur la Facture

Code routage de l'acheteur		Adresse mail communication facture	
Identifiant d'adressage		Mailing E-invoicing	☐
Type d'envoi DFF	I	Identifiant d'objet facturé	
Présence dans l'annuaire PPF	☐		

al

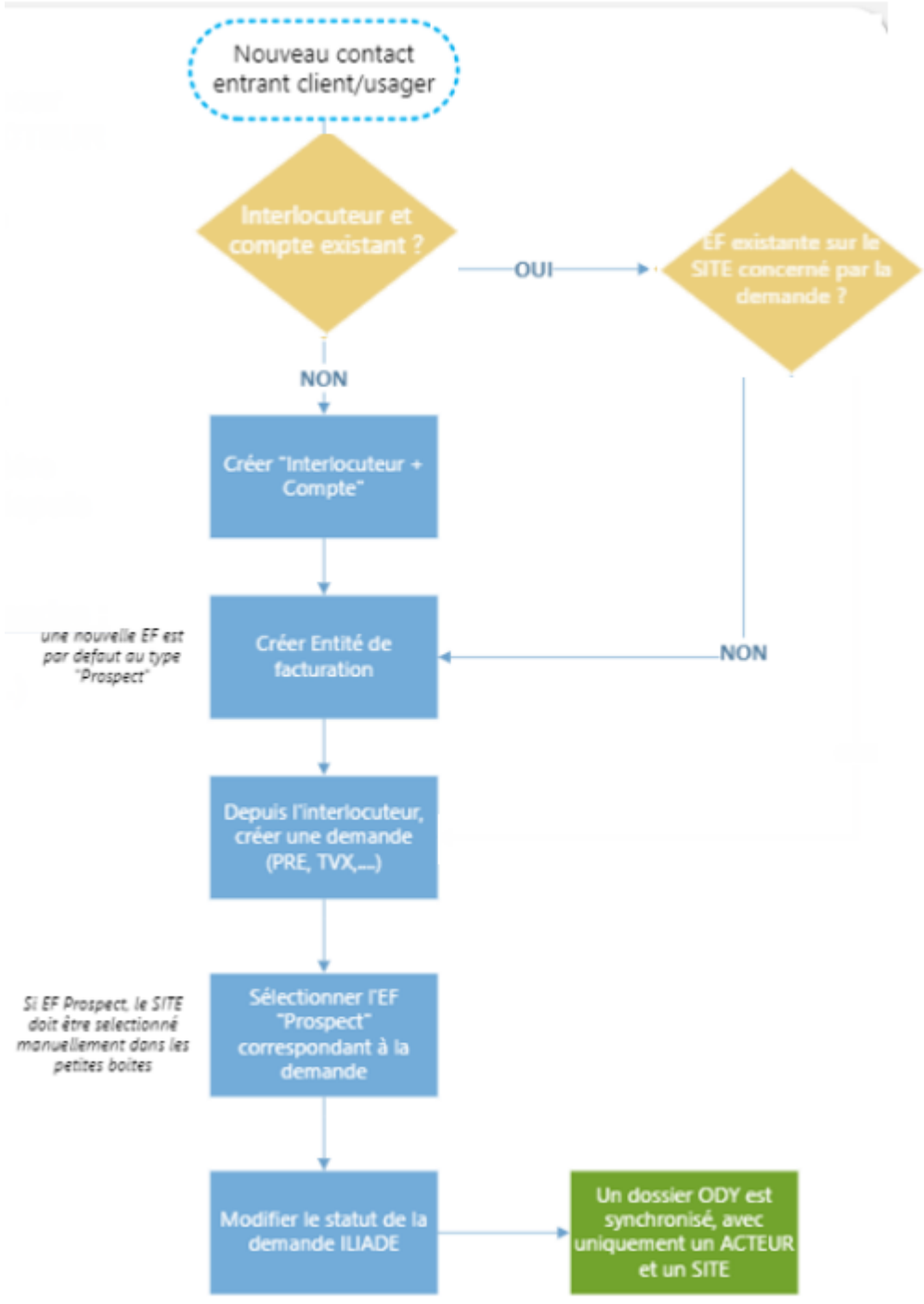
La qualification des différents types de Syndics

TYPE CLIENT	TYPE ACTEUR	TITULAIRE ABONNEMENT	SIRET ACTEUR	SIRET Paiement (Compte)	CIVILITE	CLASSE CLIENT	DESTINATAIRE FACTURE ET MODE D'ENVOI	Entreprise sans SIRET (DFF 26)
Syndicats des copropriétaires (Syndic Bénévole)	Entreprise	Nom de la résidence Ex : RESIDENCE LES FLEURS	NON	NON	SDC	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	Président du Syndic (M. Dubois Alain) Envoi standard – PDF – E Facture	OUI
Syndic de copropriété (syndic de gestion pro) / **Agence immobilière**	Entreprise	Nom de la résidence Ex : LE ROI SOLEIL	NON	OUI : dans le compte du syndicat des copros	SDC	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	Syndic de gestion pro ou Agence immobilière (Géré par Cabinet Foncia) Envoi standard – PDF – E Facture	NON
Bailleurs privés	Entreprise	OUI Ex : ERILIA	OUI	OUI	SA / STE	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	OUI PDF – E Facture	NON
Bailleurs publics / social	Entreprise	Nom du bailleur Ex : NANTERRE HABITAT, HABITAT 13	OUI	OUI	OPHLM / ETS	Administration	OUI PDF – E Facture EDI = CPP	NON
SCI	Entreprise	Nom de la SCI Ex : LES TILLEULS	OUI	OUI	SCI	Syndic (gestionnaire d'immeuble) / Professionnel	OUI Envoi standard – PDF – E Facture	NON
ASL	Entreprise / Copropriété	Nom de l'ASL Ex : DU VERGER	NON	NON	ASSOC	Syndic (gestionnaire d'immeuble)	OUI Envoi standard – PDF – E Facture	OUI/NON

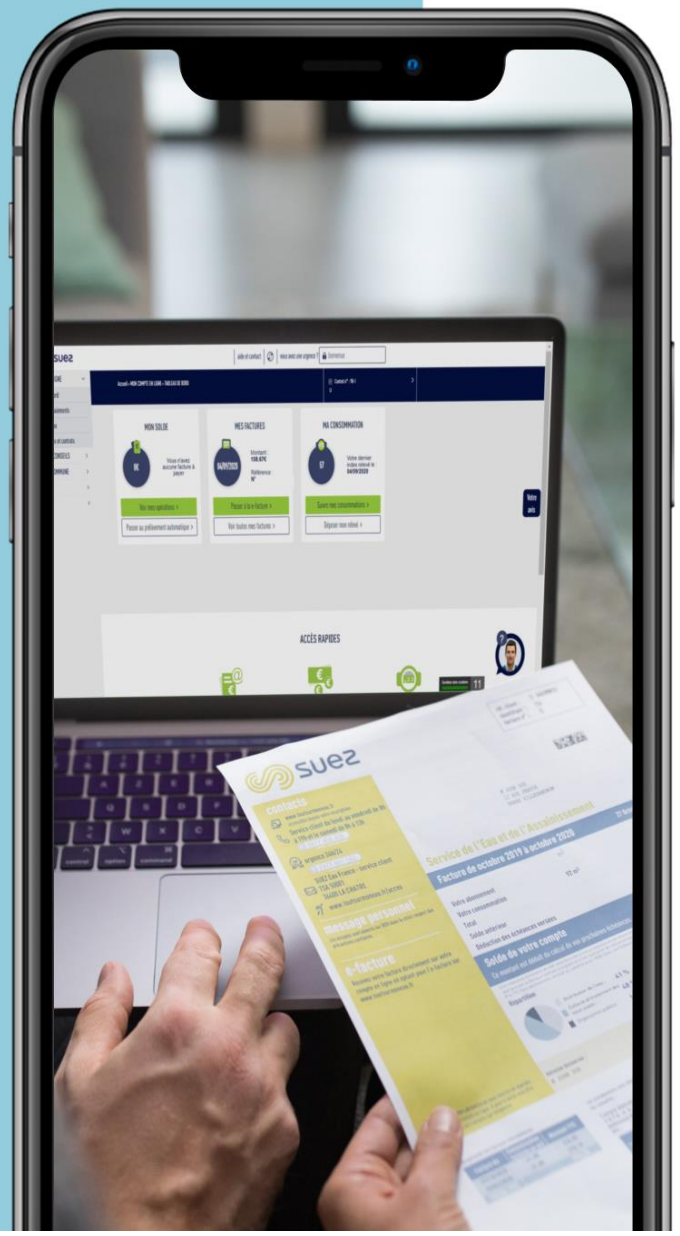
Seules les situations suivantes n'obligent pas la saisie du SIRET :

- ✓ Clients en cours d'immatriculation
- ✓ Entreprise étrangère
- ✓ Entreprise sans SIRET

Pour vous aider dans la qualification, cliquez ici


Nouveau contact entrant client/usager
Interlocuteur et compte existant ?
OUI
EF existante sur le SITE concerné par la demande ?
NON
Créer "Interlocuteur + Compte"
une nouvelle EF est par defaut au type "Prospect"
Créer Entité de facturation
NON
Depuis l'interlocuteur, créer une demande (PRE, TVX,...)
Si EF Prospect, le SITE doit être selectionné manuellement dans les petites boites
Sélectionner l'EF "Prospect" correspondant à la demande
Modifier le statut de la demande ILIADE
Un dossier ODY est synchronisé, avec uniquement un ACTEUR et un SITE

Typologie de demandes clients :
Demandes autre que information



''Je suis le gérant d'une entreprise. Nous avons déjà un abonnement à l'adresse de notre siège et avons besoin d'un devis pour un branchement à une autre adresse''

Client PM existant
Entité de facturation existante sur site 1
Site 2 non existant

suez

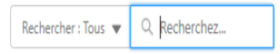
al

15 min

Arbre de décision

Cas pratiques métier : Demande de Branchement

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

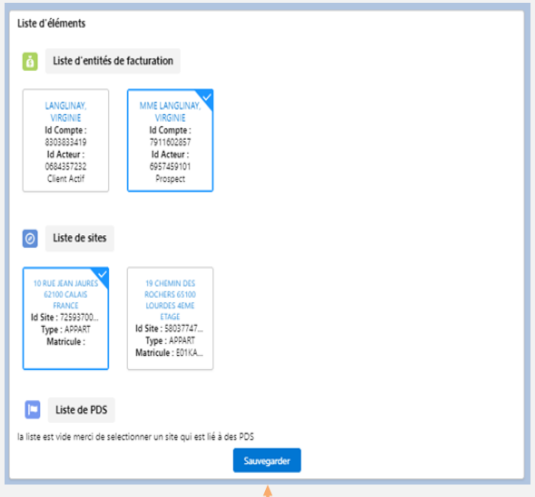


Recherche :

1. **Interlocuteur** PM & **Compte** associé : **existant** dans ILIADE
2. **Site** : **Non Existant** dans ILIADE et géré par Suez

Lien TPMC

1. Depuis la page Compte, cliquer sur le bouton **"Créer une Entité de Facturation"**
2. Dans le parcours il faut choisir **"Site non existant"**



DEMANDES

1. Cliquer sur le bouton "**Nouveau**" situé à la page interlocuteur onglet détail
2. Renseigner le champ **"Typologie de la demande"** avec **"TVX –Travaux"**
3. Renseigner un commentaire dans le champ "**Description**"
4. Cliquer sur "**Enregistrer**"
5. Sélectionner "**L'entité de facturation (prospect)**" et le "**site**" dans la partie « petites-boites »
6. Cliquer sur "**Sauvegarder**"
7. Les champs '**L'entité de facturation**" et "**site**" sont remplis automatiquement en bas de la page demande
8. Passer le statut de la demande à "**En cours de traitement**" pour pouvoir basculer vers ODY.

Basculer vers ODY pour la qualification devis de l'intervention

REGLES DE SYNCHRONISATION D'UNE DEMANDE

- Seul le statut « en cours de traitement » est le statut qui permet la synchronisation avec Odyssée pour les demandes hors INF et hors parcours guidés

POINTS DE VIGILANCE

Les statuts « en attente info client » et « en attente info collaborateur »ne permettent pas la synchronisation avec Odyssée

Une demande hors parcours guidés et hors information immédiate, ne se clôturent pas depuis ILIADE

- En cas d'indisponibilité d'Odyssée, ILIADE est en capacité de fonctionner en autonomie (ainsi que les parcours guidés)

Les flux vers Odyssée, seront joués dès que Odyssée sera à nouveau disponible

POINTS DE VIGILANCE

L'indisponibilité d'Odyssée empêche d'afficher dans le parcours l'historique des index et la vérification de cohérence de l'index saisi

Le conseiller doit récupérer l'index auprès du client, et en fonction décider s'il est ou non justifié. Odyssée effectuera les contrôles en fonction lors de sa campagne résiliation

GESTION D'UN MULTI CONTACT

ILIADE

General

GESTION D'UN MULTI CONTACT

CONSIGNER UN CONTACT ENTRANT

FICHE PRATIQUE

CONTEXTE

Un client ayant déjà eu un précédent contact (courrier/tel/mail) avec SUEZ me contacte à nouveau (courrier/tel/mail) pour le même sujet de demande

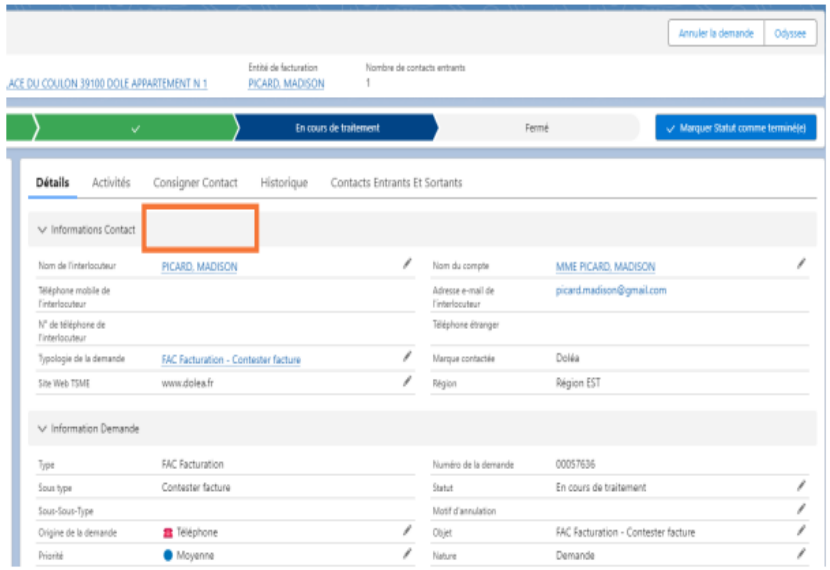
POINTS DE VIGILANCE

Cette fiche pratique ne concerne que les Demandes « Non Clôturées »

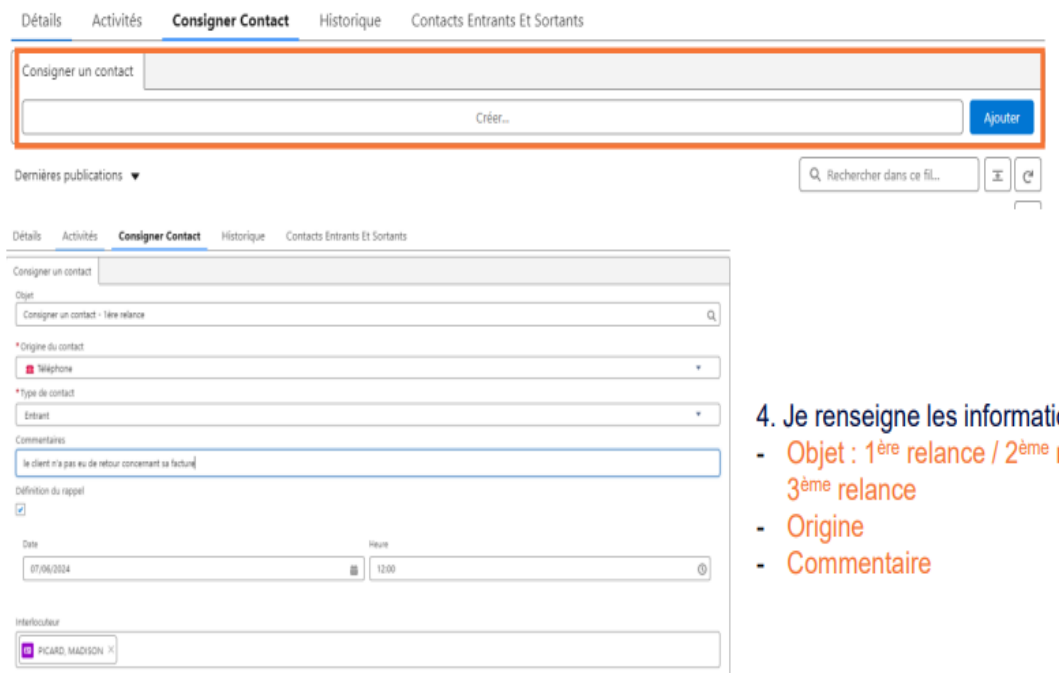
BON A SAVOIR

Si la demande est déjà Clôturée, je dois ouvrir une nouvelle Demande

La Consignation d'un contact sur Demande est une tâche.



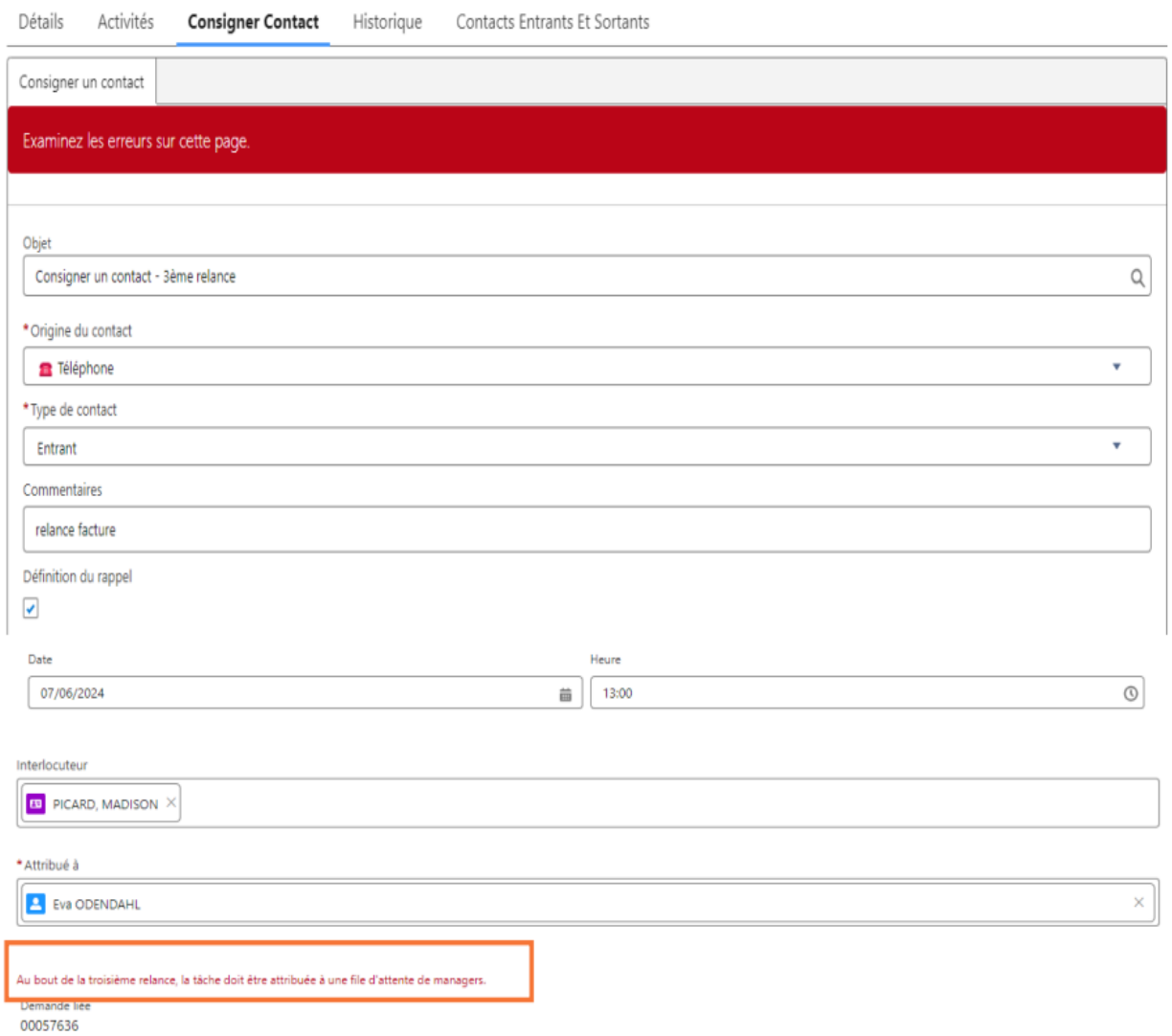
3. La page s'ouvre et je clique sur « Créer »



4. Je renseigne les informations :
- Objet : 1ère relance / 2ème relance/ 3ème relance
- Origine
- Commentaire

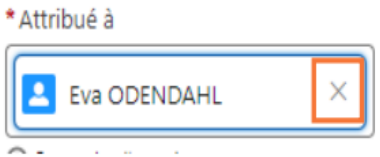
1. Mon client me rappelle pour une demande déjà ouverte dans ILIADE
2. Je clique sur « Consigner un Contact »

CONSIGNER UN CONTACT ENTRANT

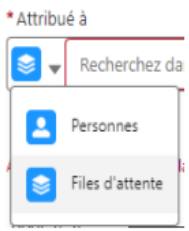


4. Lors de la 3ème relance, j'ai un message d'erreur m'empêchant de clôturer : ***Au bout de la troisième relance, la tâche doit être attribuée à une file d'attente de managers***

5. Je supprime mon nom sur le champ : **« Attribué à »** en utilisant la **« x »**

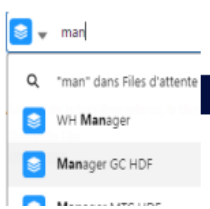


6. Je clique sur la ▼ et je sélectionne **« File d'attente »**



7. J'indique la **file d'attente** à laquelle je souhaite transférer la demande et je clique sur **« enregistrer ».**

8. Mon manager recevra la demande et pourra **l'affecter** à la personne qui pourra finaliser la demande



al

MISE A JOUR DES DONNEES

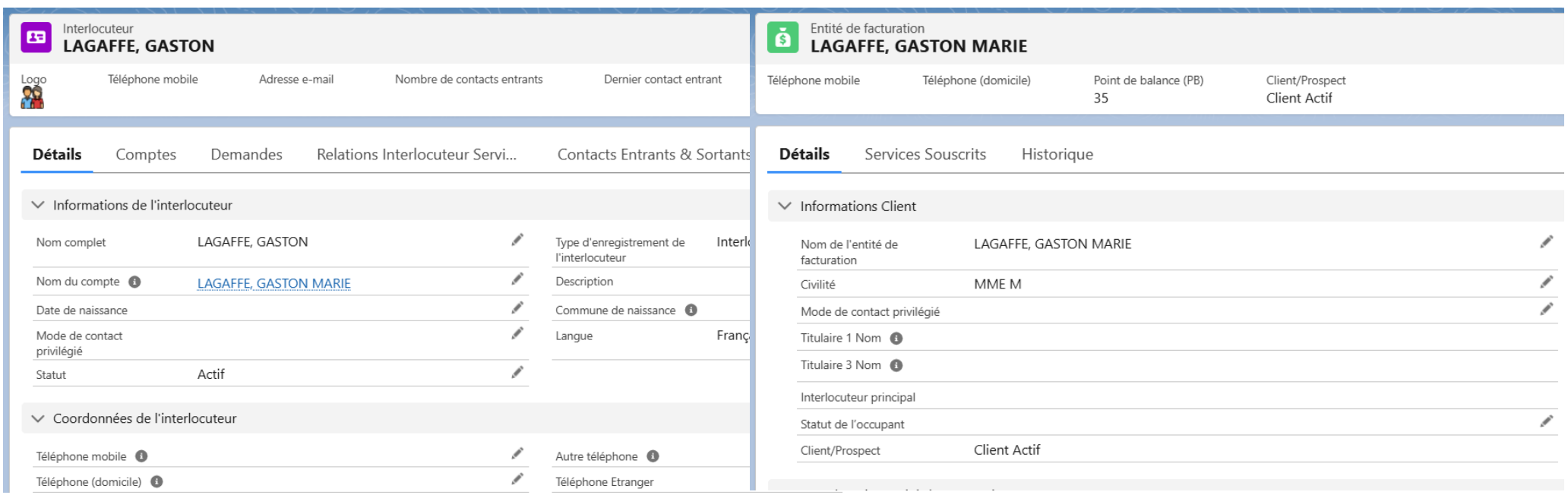
ILIADE

General

Propager les coordonnées mail & tel de l'interlocuteur PP vers le compte et l'EF

L'objectif de déclarer un interlocuteur principal sur un compte PP est d'avoir à modifier ses informations à un seul endroit et que ces informations soient bien propagées sur l'EF et dans Odyssée **(seul l'interlocuteur principal est synchronisé dans Odyssée)**

Une fois l'interlocuteur principal déclaré, vous pouvez modifier son numéro de téléphone ainsi que son adresse mail dans sa fiche interlocuteur et vous retrouvez les informations identiques sur l'EF, alors les informations se modifieront



1. Modifier les informations sur la fiche interlocuteur
2. Cela se modifie de manière instantanée sur l'EF. Il ne modifie uniquement les informations qui sont identiques

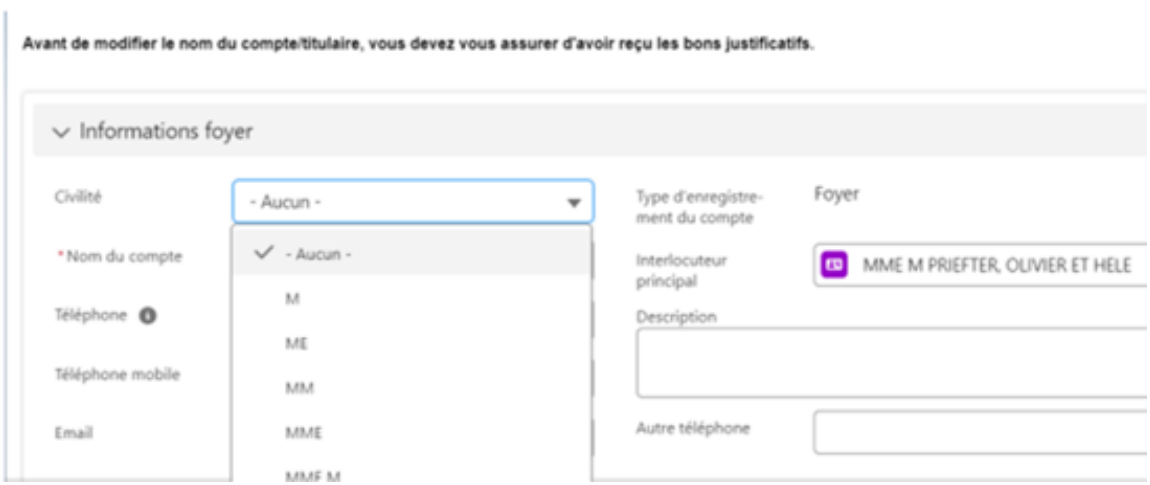
Comment ça marche ?

Modifier le nom du compte et propagation

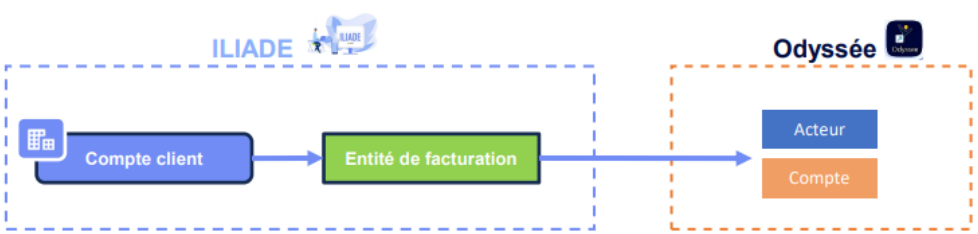
- Modifier le nom d’un compte propage ce nom vers son entité de facturation
- Avec possibilité de renseigner plusieurs NOMs et Prénoms, séparés par une « , » (NOM NOM, PRENOM PRENOM)
- Si le compte est associé à plusieurs EF, la propagation ne se fait pas
- Une demande MAJ est créée dans ILIADE
- Ajout de nouvelles civilités au niveau du compte et de l’EF : MME M, MMES…

Propagation

- Le nom du compte se propage vers l’EF puis vers Odyssée
- Les civilités sont propagées et transposées



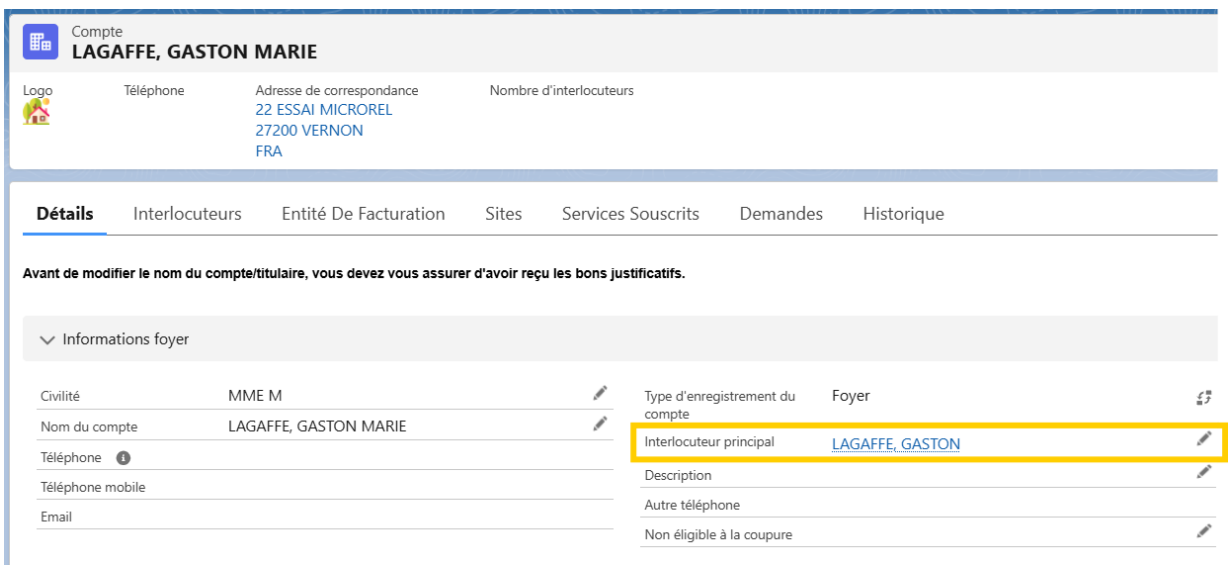
- **modifications du compte ILIADE propagées vers les entités de facturation et vers Odyssée:**
  - Le nom du compte
  - Le SIRET
  - Le NAF
  - La Classe Client
  - Le caractère Grands Compte
  - Le caractère Entreprise Nationale



Modifications ILIADE propagées dans Odyssée
Propagation asynchrone, toutes les minutes

Déclarer un interlocuteur principal sur un compte PP

L'objectif de déclarer un interlocuteur principal sur un compte PP est d'avoir à modifier ses informations à un seul endroit et que ces informations soient bien propagées sur l'EF et dans Odyssée
Pour un compte n'ayant qu'un seul interlocuteur, celui-ci se met par défaut en tant qu'interlocuteur principal. Vous trouverez l'interlocuteur principal dans l'objet COMPTE :



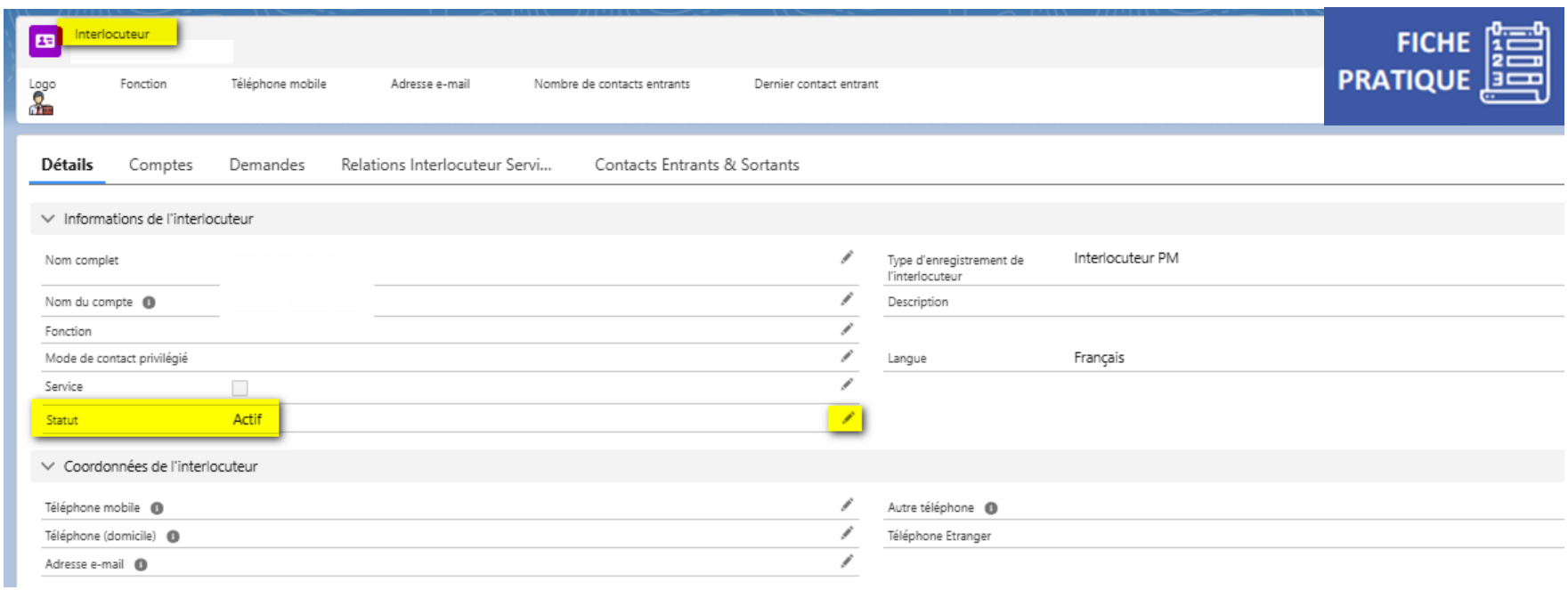
Dans cet exemple, Gaston est l'interlocuteur principal du compte LAGAFFE, GASTON MARIE

Si j'ai plusieurs interlocuteurs dans le foyer, vous pouvez modifier cet interlocuteur principal, en cliquant sur le stylet à côté d'interlocuteur principal

MODIFIER STATUT INTERLOCUTEUR COMPTE PM

❖ **Un interlocuteur professionnel quitte son poste, vous devez rendre son statut inactif sur le Compte Personne Morale**

Il n'est pas possible de supprimer un interlocuteur d'un Compte. Cet interlocuteur peut être rattaché à une demande et son nom doit rester visible sur la page demande



Ajouter ou Modifier un SIRET

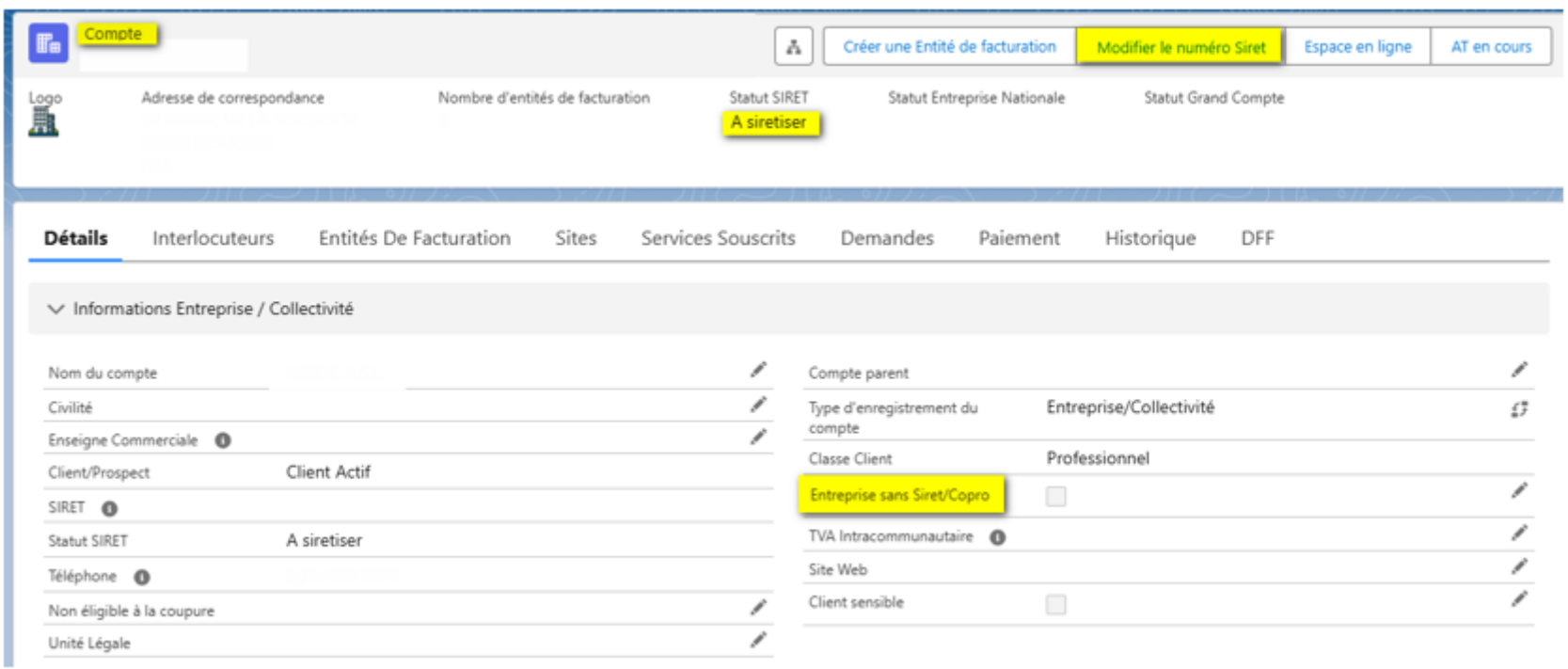
❖ Le Compte Personne Morale n’est pas « Sirétisé » (pas de SIRET)

FICHE PRATIQUE

•Pour modifier le SIRET, il faut cliquer sur le bouton « Modifier le numéro Siret », depuis la page compte, la classe client est déduit automatiquement par rapport aux informations récupérées depuis la base SIRENE

•Pour les syndics bénévoles, depuis détail du compte cocher le champ « entreprise sans SIRET/Copro »→ La classe client passe automatiquement en SYNDIC (gestionnaire d’immeuble)

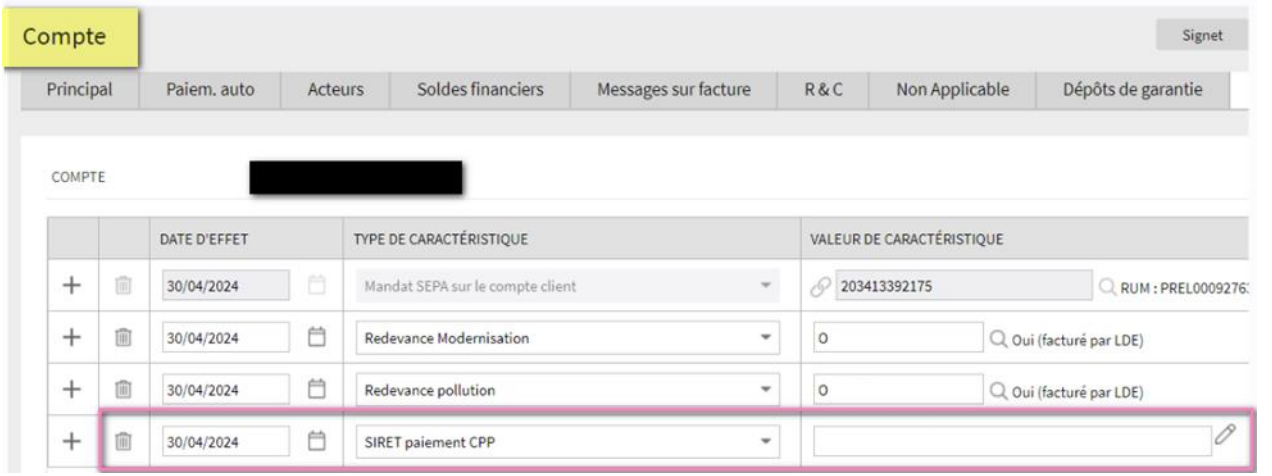
En fin de parcours, une fois le SIRET cible sélectionné, vous êtes alertés:
- Du changement de nom, avec rappel du nom précédent (que vous pouvez récupérer et modifier)
- De la présence du SIRET sélectionné sur un autre compte, dans le cas d'un compte Chorus, il y aura dans ce cas dédoublonnage. Annulez la modification si ce n'est pas souhaité



Ajouter ou Modifier un SIRET (suite)

Pensez à saisir également le SIRET dans le compte dans Odyssée

Le numéro SIRET doit être visible dans la vue 360 et il faut le saisir dans le compte, onglet « Caractéristiques »

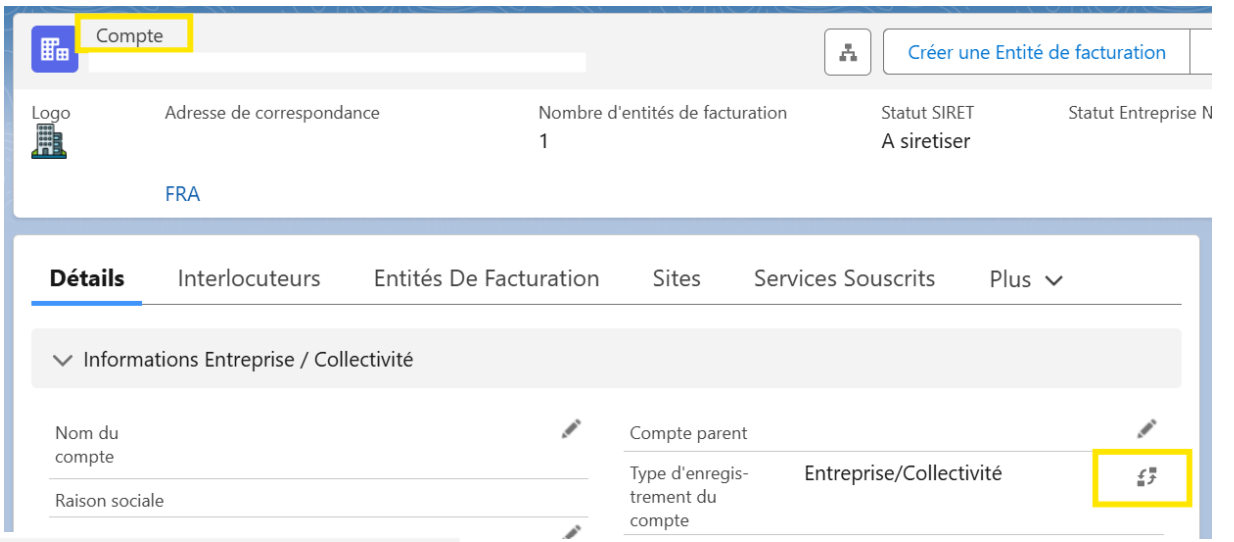


Modifier du type d'enregistrement du compte client (PP/PM)

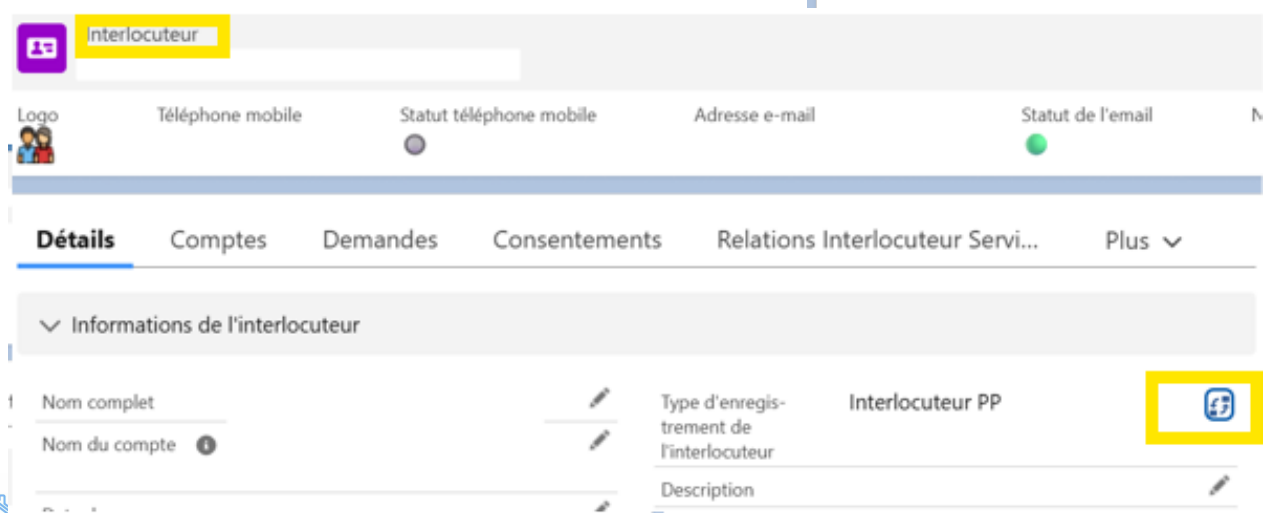
Sur le compte et l'interlocuteur, vous devez cliquer sur le symbole ci-dessous au niveau du type d'enregistrement et sélectionner la classe client souhaitée

La mise à jour du nom, prénom, doit respecter le format adapté en fonction de la classe client

1



2



Typologie de demandes clients :
🛠️ MAJ des données

“J’aimerais ajouter ma conjointe à la facturation.”

al

Arbre de décision

Cas pratiques métier : Demander à ajouter son conjoint

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

Rechercher : Tous | Recherchez...

1. **Rechercher l'interlocuteur**
2. **Depuis la page interlocuteur accéder au Compte.**
3. **Depuis le compte accéder au service souscrit, Entité de facturation et Site**

COMPTE

Aller sur la page Compte et cliquer sur l'onglet ''Interlocuteurs''

Nouvel Interlocuteur (PP)

Cliquer sur le bouton '' **Nouvel interlocuteur PP''** et ajouter un Interlocuteur

Modifier le nom du Compte dans la section ''Détails''

Le nom de l'Entité de facturation est automatiquement modifié

MAJ automatique des coordonnées dans ODYSSEE

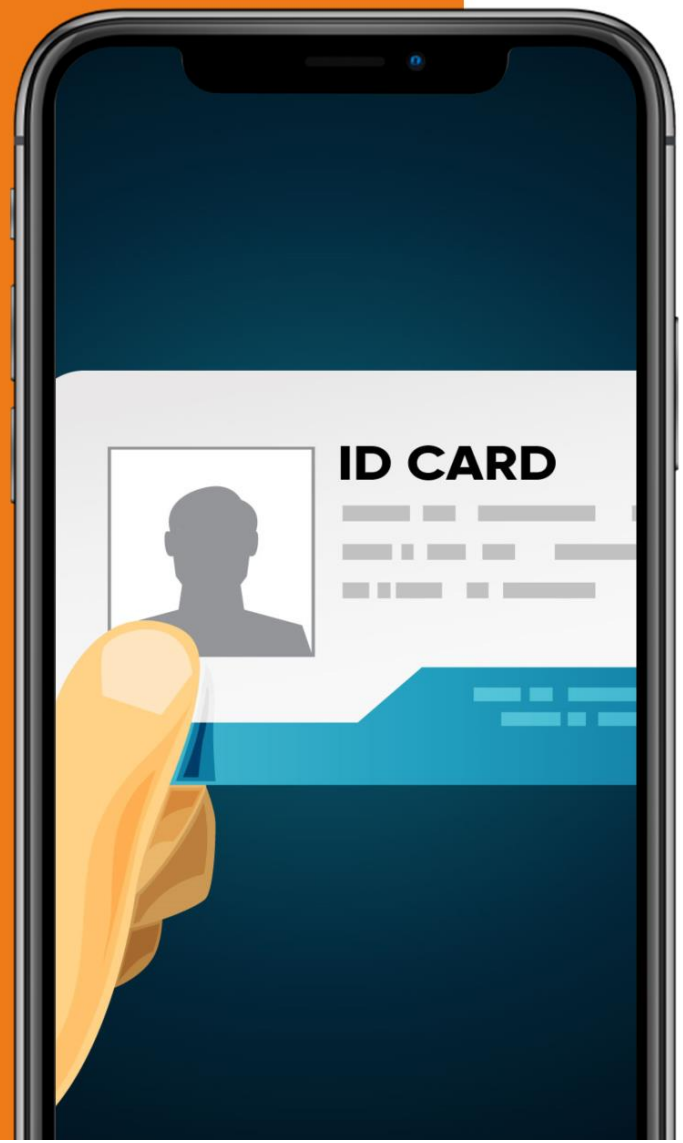
DEMANDES

Une demande de type "MAJ" est automatiquement générée dans ILIADE

Un dossier MAJ est créé et clôturé automatiquement dans Odyssée

Ajouter une relation

Le bouton "**Ajouter une relation**", situé à côté du bouton "Nouvel interlocuteur", nous permet de lier un interlocuteur existant dans ILIADE à un compte déjà existant.
Par exemple, si *Marie* a un contrat chez Suez, elle aura une fiche interlocuteur liée à son compte. Cependant, si elle doit également intervenir pour le compte de sa mère, *Bernadette*, il suffit d'aller sur le compte de *Bernadette*, de cliquer sur le bouton "Ajouter une relation" et d'ajouter *Marie* à ce compte. Ainsi, *Marie* aura une relation **indirecte** avec le compte de Bernadette.

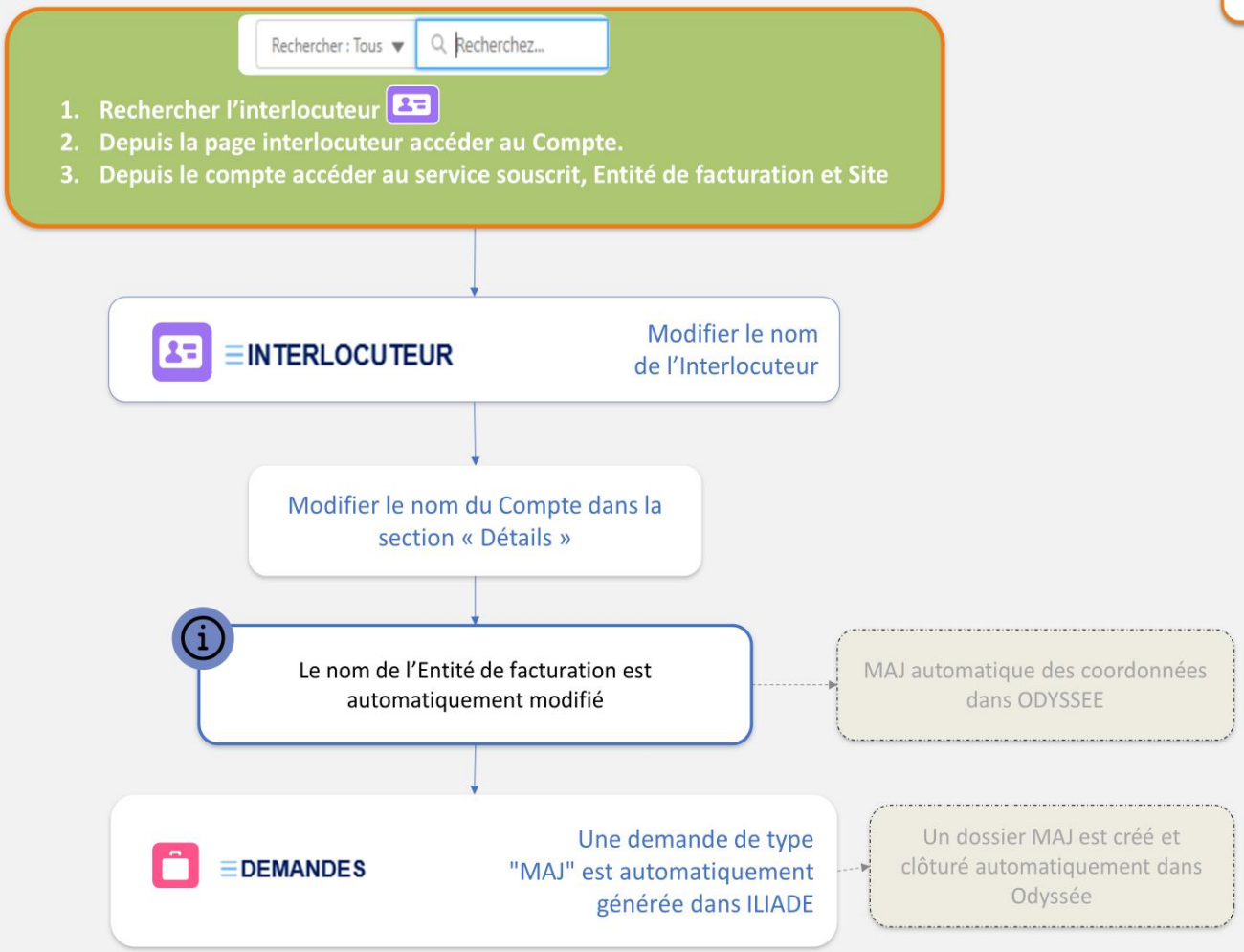


“Je viens de me marier, j’aimerais modifier mon nom d’usage.”

Arbre de décision

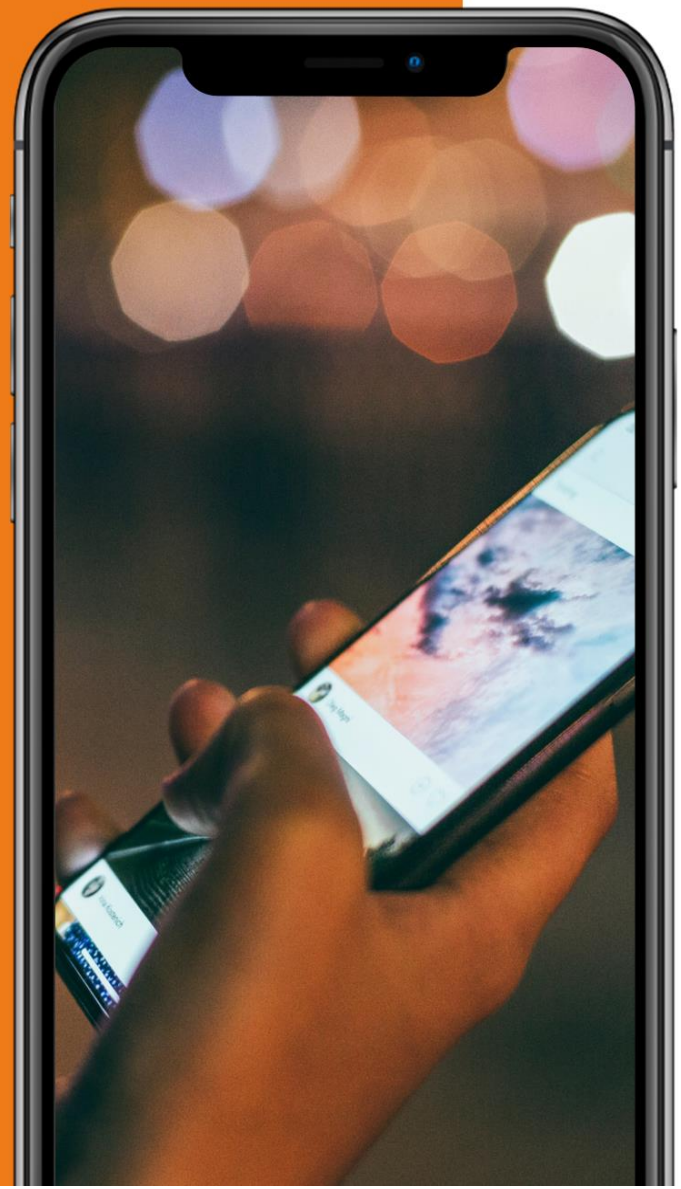
Cas pratiques métier : Demander à modifier son nom d'usage

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.



General

al



“Je vous appelle pour changer mes coordonnées téléphoniques.”

Arbre de décision

Cas pratiques métier : Changer ses coordonnées

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

Rechercher : Tous | Recherchez...

1. **Rechercher l'interlocuteur**
2. **Depuis la page interlocuteur accéder au Compte.**
3. **Depuis le compte accéder au service souscrit, Entité de facturation et Site**

INTERLOCUTEUR

Modifier les coordonnées mail ou tel dans la fiche Interlocuteur

1. Si l'interlocuteur qui nous contacte est l'interlocuteur principal (à vérifier dans la page compte)

&

2. Si le compte est lié à une seule Entité de Facturation

La propagation des coordonnées (tél et mail) est automatique

Si le compte est lié à plusieurs Entité de Facturation

Cliquer sur le bouton Propager (qui se trouve sur la page interlocuteur) pour propager manuellement les coordonnées modifiées vers l'entité de facturation ou le Compte

Propager

DEMANDES

Une demande de type "MAJ" est automatiquement générée dans ILIADE

MAJ automatique des coordonnées dans ODYSSEE.
Un dossier MAJ est créé et clôturé automatiquement dans Odyssée

FICHE PRATIQUE

al

“Je souhaite changer l’adresse de facturation d’un logement pour lequel j’ai un abonnement.”

Arbre de décision

Cas pratiques métier : Modifier l'adresse de facturation

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

Rechercher : Tous | Recherchez...

1. **Rechercher l'interlocuteur**
2. **Depuis la page interlocuteur accéder au Compte.**
3. **Depuis le compte accéder au service souscrit, Entité de facturation et Site**

ENTITÉ DE FACTURATION

Aller dans objet Entité de Facturation

Modifier l'adresse de facturation
En cliquant sur le bouton «Modifier Adresse »

Modifier Adresse

MAJ automatique de l'adresse de facturation dans ODYSSEE

DEMANDES

Une demande de type "MAJ" est automatiquement générée dans ILIADE

Un dossier MAJ est créé et clôturé automatiquement dans Odyssée

General

FICHE PRATIQUE

- Adresse de correspondance : c'est l'adresse du compte ILIADE, à ne pas confondre avec l'adresse de correspondance Odyssée. Cette adresse de correspondance, saisie en mode "adresse google" avec carte est une donnée pure iLIAde et représente l'adresse du foyer/entreprise
- Adresse de facturation : c'est l'adresse à laquelle est envoyée la facture et correspond à l'adresse de correspondance dans Odyssée. Elle est saisie en passant par le référentiel d'adresses partagées
- Adresse de site : c'est l'adresse desservie (là où SUEZ dessert le service souscrit). Elle est portée par le site et est saisie en passant par le référentiel d'adresses partagées

Typologie de demandes clients :
🛠️ **MAJ des données**

“Je dois mettre à jour le Siret de mon compte client”

Arbre de décision

Cas pratiques métier : Mise à jour de Siret

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

1. **Rechercher l'interlocuteur. Aller sur la page Compte**
2. **Depuis le compte accéder aux demandes, service souscrit, Interlocuteur, Site et Entité de facturation**

1. Aller sur le compte dans la section **"information Entreprise/ Collectivité"** et vérifier que le champ « **Classe Client** » est bien renseigné et mettre à jour le cas échéant
2. Cliquer sur le bouton "**Modifier le numéro SIRET**"
3. Renseigner **"le code Siret"** ou **"la raison sociale"** et supprimer les champs "**Nom de voie" et "code postal / Commune"** s'ils sont remplis.
4. Cliquer sur "**Suivant"**
5. Cocher l'entreprise et "**enregistrer"** les modifications

1. Le **SIRET** se propage automatiquement vers le compte et l'entité de facturation
2. Le compte est flagué « Sirétisé » Sirétisé ✅

NEW

SIRET successeur d'un SIRET radié

TRAITEMENT ODYSSEE

DOSSIER INFORMATION TODO ET INT

General

DOSSIER INFORMATION TODO ET INT

- Mettre à jour dans ILIADE les coordonnées de mon interlocuteur

- Si l'interlocuteur est inexistant, vous devez le créer dans ILIADE. Cliquer sur Créer Interlocuteur + Compte et créer l'Entité de facturation (avec ou sans site existant)

FICHE PRATIQUE

FICHE PRATIQUE

Créer Interlocuteur + Compte

Créer une Entité de facturation

- Si l'interlocuteur est existant, mais le site inexistant, créez l'Entité de facturation avec création d'un site depuis son compte existant

FICHE PRATIQUE

- Basculer dans Odyssée

- Créer un contact et un dossier INF et sélectionner le sujet de la demande. Après avoir saisi un commentaire et enregistrer, cliquer sur le bouton « TODO » pour transférer la demande au service concerné

CF. fiche pratique

ODYSSÉE

CF. fiche pratique

ODYSSÉE

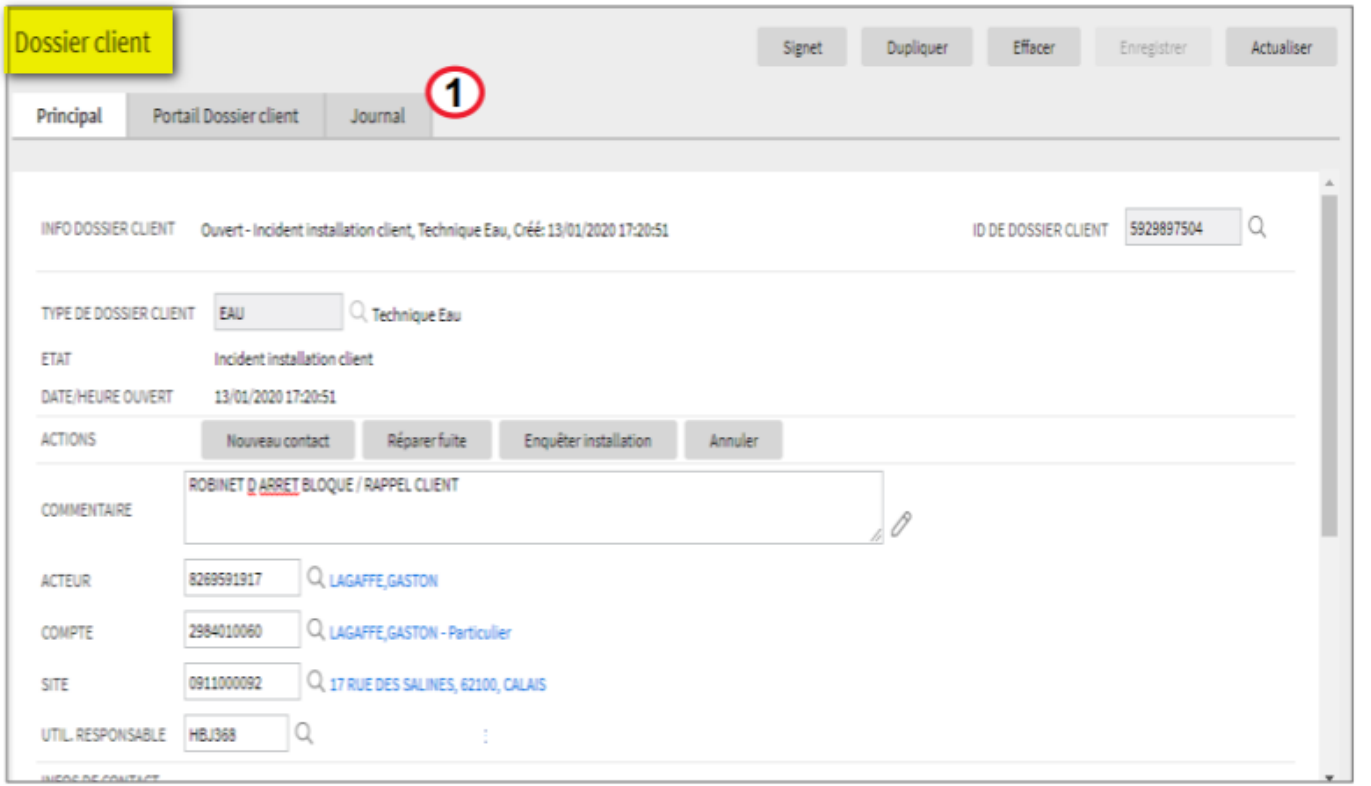
VERIFIER QUE LE CONTACT EST RATTACHE AU DOSSIER

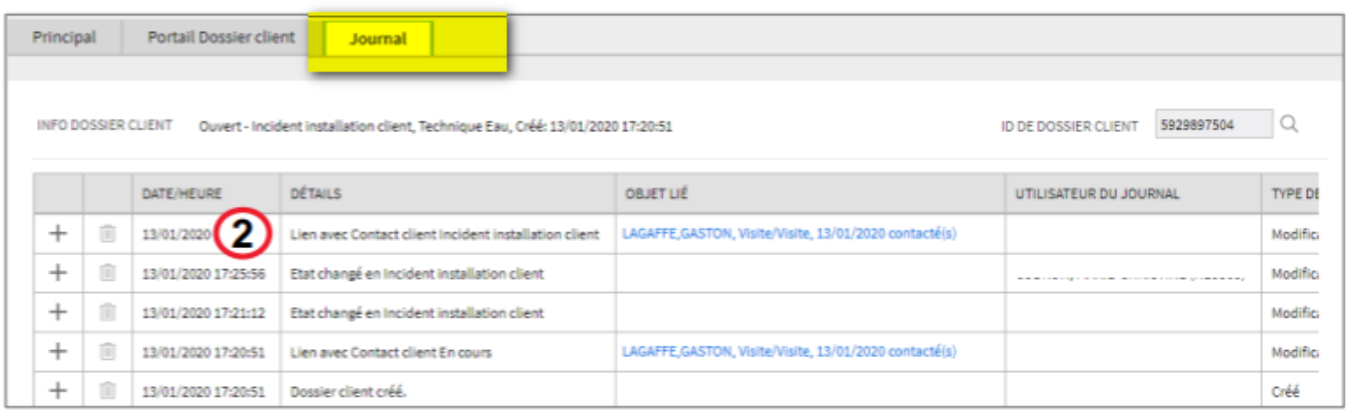
ODYSSÉE

A partir de la page « Dossier client » :

1. Cliquer sur l'onglet « Journal »

2. Le lien avec le contact s'affiche en bleu



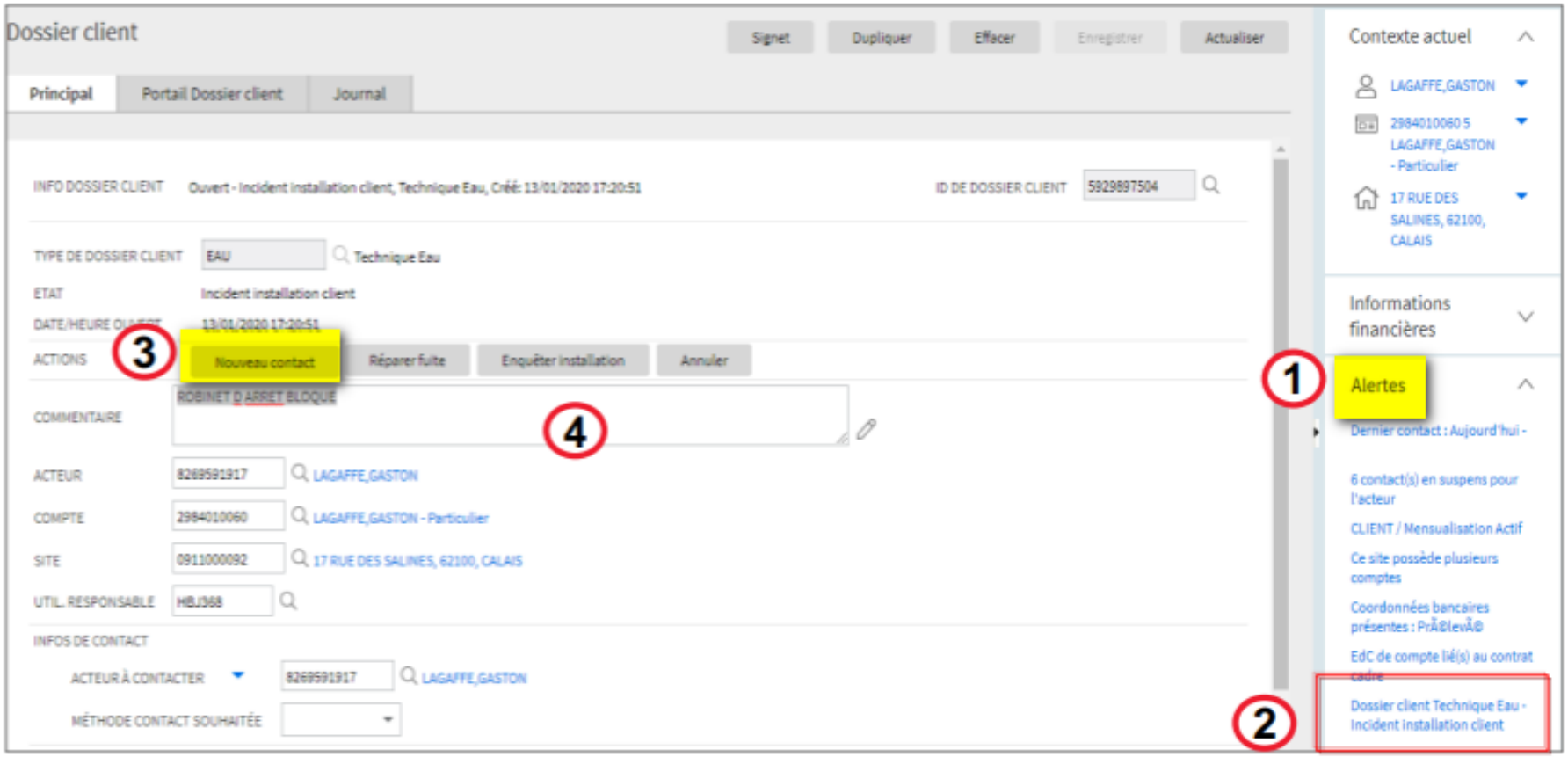


BONNES PRATIQUES

Clôturer les dossiers ouverts déjà traités (ex: quand une AT a été annulée, anciens dossiers déjà traités)

Penser à finaliser la tâche associée au dossier que vous clôturez

COMPLETER UN DOSSIER EXISTANT DANS ODYSSEE



➢ <u>Consigne uniquement pour le dossier INF TODO, INT et les dossiers initiés dans Odyssée</u>

Il faut au préalable créer un nouveau contact manuel

1 - Rechercher le dossier depuis la zone "Alertes" du tableau de bord
2 - Cliquer sur le dossier en cours
3 - Cliquer sur "Nouveau contact"
4 - Compléter le dossier existant + enregistrer (date + nom + commentaire)

LES ACTIVITES TERRAINS (AT)

General

LES ACTIVITES TERRAIN (AT)

Pour la gestion des interventions, Odyssée s'appuie sur des activités terrain

Une activité terrain permet de définir le point de service, la date, la priorité, le groupe de répartition (équipes terrain) et les consignes associées pour la réaliser

<u>Dans Odyssée, une activité terrain peut connaître plusieurs états :</u>

- ✓ **En attente** : état initial de l'activité
- ✓ **Finalisée** : Permet d'indiquer que le travail a été réalisé sur le terrain (avec réception du compte rendu de fin d'intervention)

  Une activité finalisée ne peut pas être modifiée
- ✓ **Annulée** : Seules les activités "En attente" peuvent être annulées

LES ACTIVITES TERRAIN (AT)

- Vous pouvez enregistrer l'activité terrain **sans prendre de rendez-vous :**

  ✓ Si la présence du client n'est pas obligatoire et qu'il ne souhaite pas être présent ou que le compteur est accessible

  ✓**Il est formellement interdit de pénétrer dans la propriété/jardin du client sans sa présence, même avec son accord**
  Digicode immeuble : D'un point de vue strictement juridique, cette solution paraît effectivement envisageable. En effet, le droit de propriété tel que posé à l'article 544 du Code civil s'applique exclusivement aux biens privatifs, c'est-à-dire aux parties privatives de chaque abonné → pas besoin d'un rdv si le client nous transmet le code d'accès de l'immeuble

- L'activité est alors planifiée directement par les équipes terrain via **G2**
- (logiciel de gestion des interventions pour le service ordonnancement)

- L'activité terrain en attente est visible dans la zone "Alertes" du tableau de bord

CF. fiche pratique

ODYSSÉE

CRÉER UNE ACTIVITÉ TERRAIN VIA UN DOSSIER

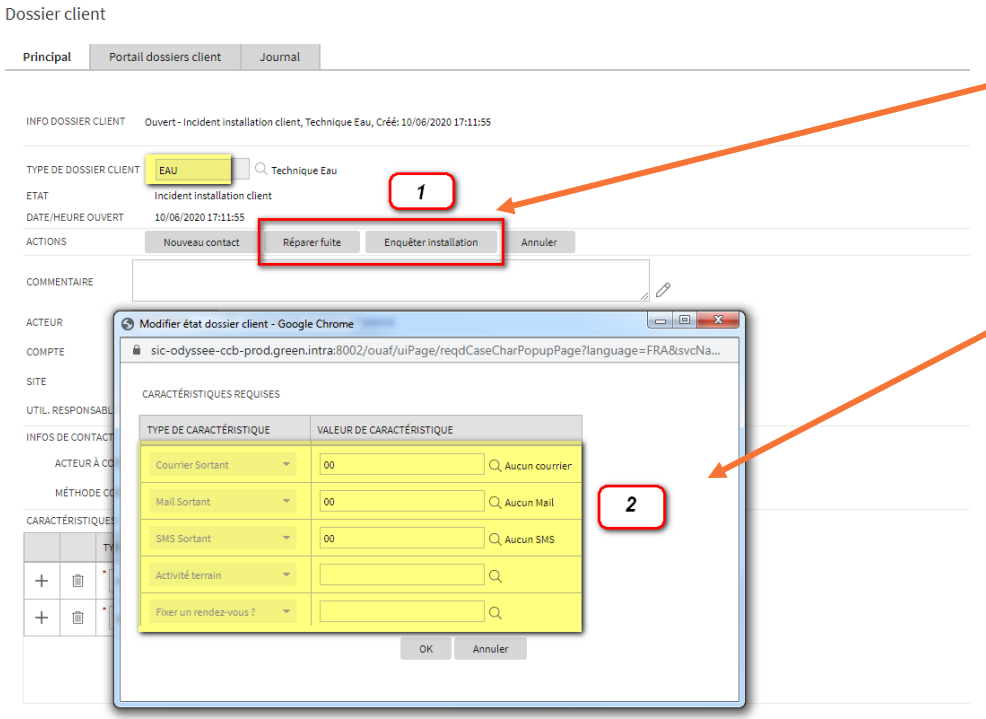
ODYSSÉE

Créer le dossier Dans ILIADE	→	RDV : non	→	Clôture automatique de l'Activité terrain (via G2)
Demande client		Présence du client non nécessaire Compteur accessible		Création automatique d'une tâche : • Activité terrain terminée (nom du dossier) • Envoyée automatiquement au service concerné

SUEZ

al

LES ACTIVITES TERRAIN (AT) SANS RDV

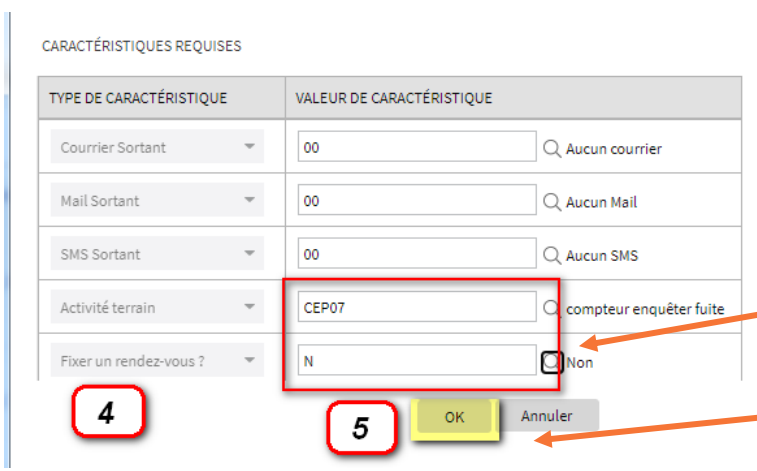


1 - Cliquer sur le bouton d'action qui permet de déclencher une activité terrain

2 - Répondre aux questions concernant un contact sortant

VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION
BEC03	branchement eau enquêter fuite
CEP07	compteur enquêter fuite
CET05	compteur réparer fuite changer pièces

3 - Sélectionner l'Activité Terrain (AT)



4 - Répondre "Non" à la question "Fixer un rendez-vous?«

5 - Cliquer sur OK

Frais de déplacement

A chaque création d'une AT via un dossier, après avoir sélectionné le type d'AT et l'option de rendez-vous, une nouvelle fenêtre pop-up apparaitra avec la mention « **Facturation AT au client** » portant une valeur Oui ou Non (paramétrais par défaut suivant le type d'AT) mais qui es modifiable.
Vous trouverez ci-joint pour information quel type d'AT est par défaut à Oui ou Non.

TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE
Facturation AT au client	Oui

A la clôture de l'intervention dans G2 et au moment de la finalisation de l'AT dans Odyssée :

-Le système crée un montant facturable et une facture immédiatement (sauf pour les arrivées et départs)

Si l'AT est requalifiée, elle n'est pas facturée automatiquement.

Montant facturable

Principal | Caractéristiques ligne | Détails QF | Détails relevé

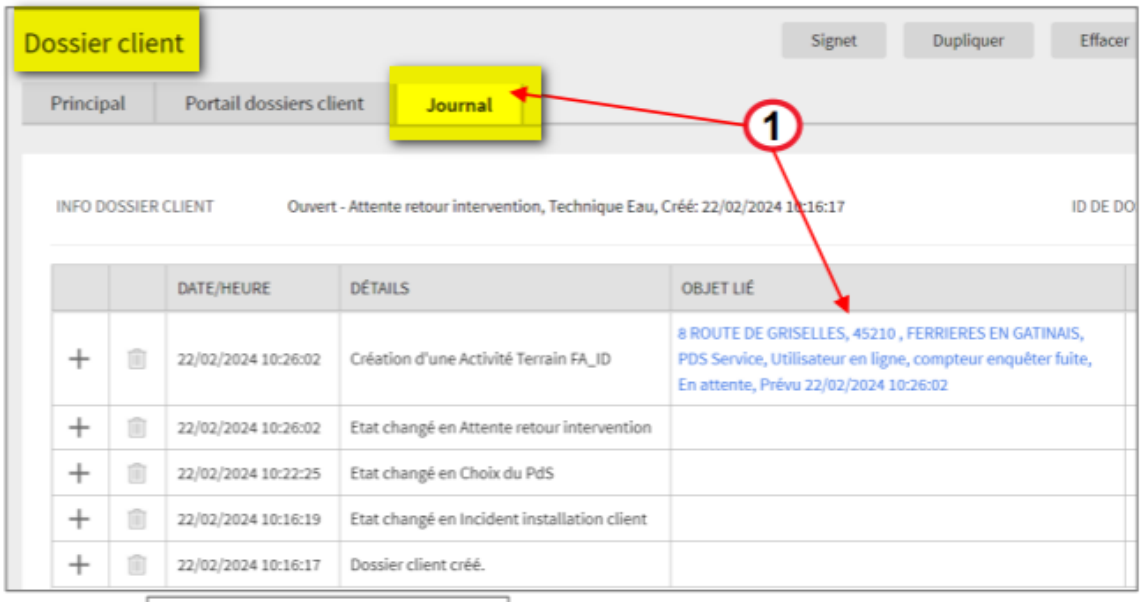
ID DE COMPTE	7097224966		XXXXXXXXticulier
ELÉMENT DE CONTRAT	7097206318		CLIENT / Frais, EAU POTABLE AU DETAIL,
DATE DE DÉMARRAGE	29/01/2024	DATE DE FIN	29/01
MODÈLE DE MONTANT FACTURABLE		Modèle Montant Facturable	Prestations diverses
LIBELLÉ SUR FACTURE	ITV - EAU Frais de déplacement pour intervention		
ETAT MONTANT FACTUR.	Facturable	Annuler	
ID SECTION DE FACTURE	709362103698		CLIENT / Frais, Validé, du 29/01/2024 au :

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
AUTRES PRESTATIONS			58,10		58,1
Frais de déplacement pour intervention	1		58,10	0,0	
TOTAL HT			58,10		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					58,1
Solde de votre compte					58,10

VISUALISER UNE AT A PARTIR DU DOSSIER OU DU TABLEAU DE BORD

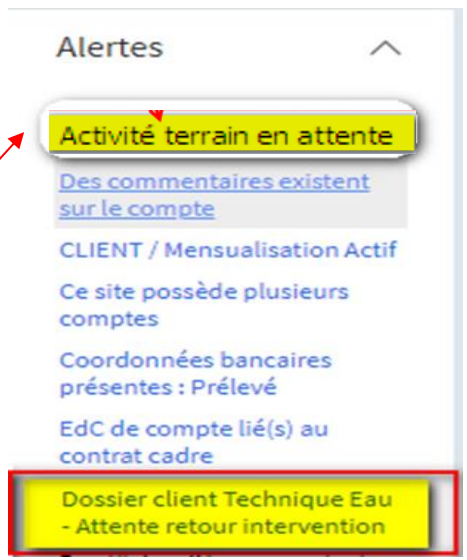
ODYSSÉE

<u>Pour visualiser l'Activité Terrain à partir du dossier :</u> **1** - Cliquer sur l'onglet « Journal »
2 - Cliquer sur le lien créé concernant l'activité terrain



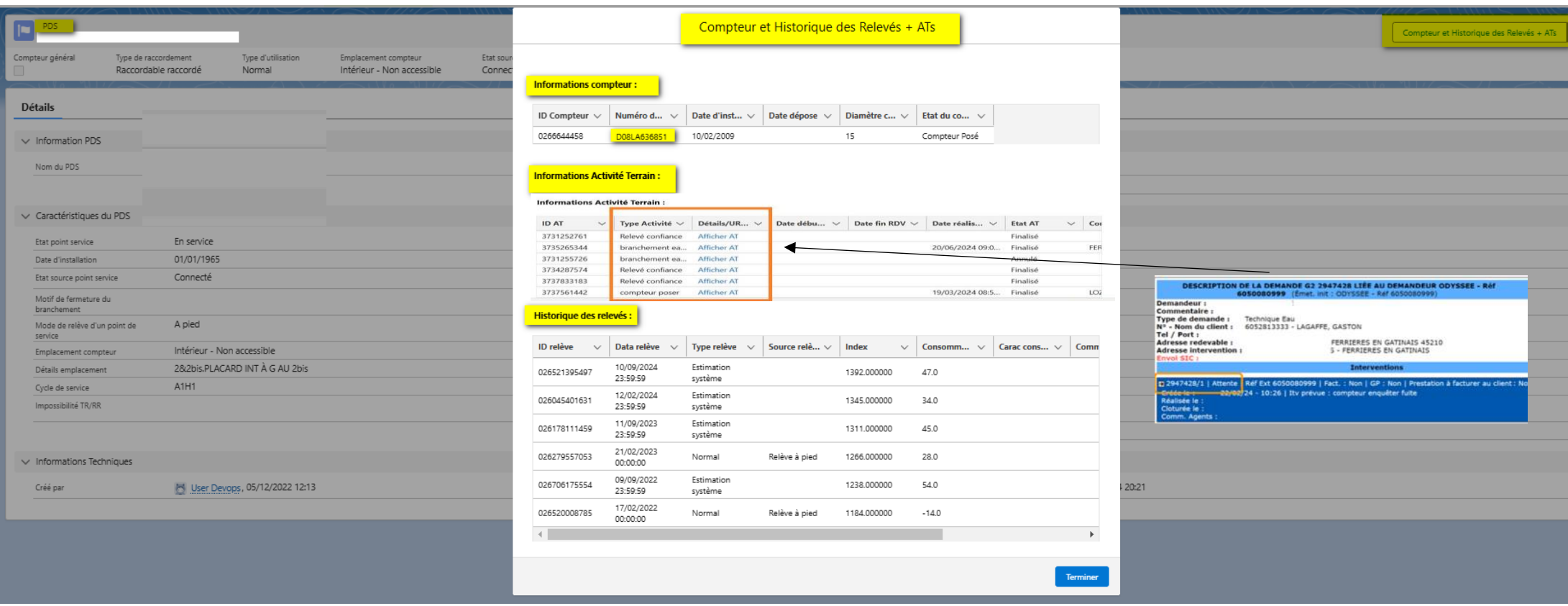
Une activité terrain sans RDV est créée et envoyée à G2.

- **Elle est visible aussi par une "Alerte" dans le Tableau de bord**

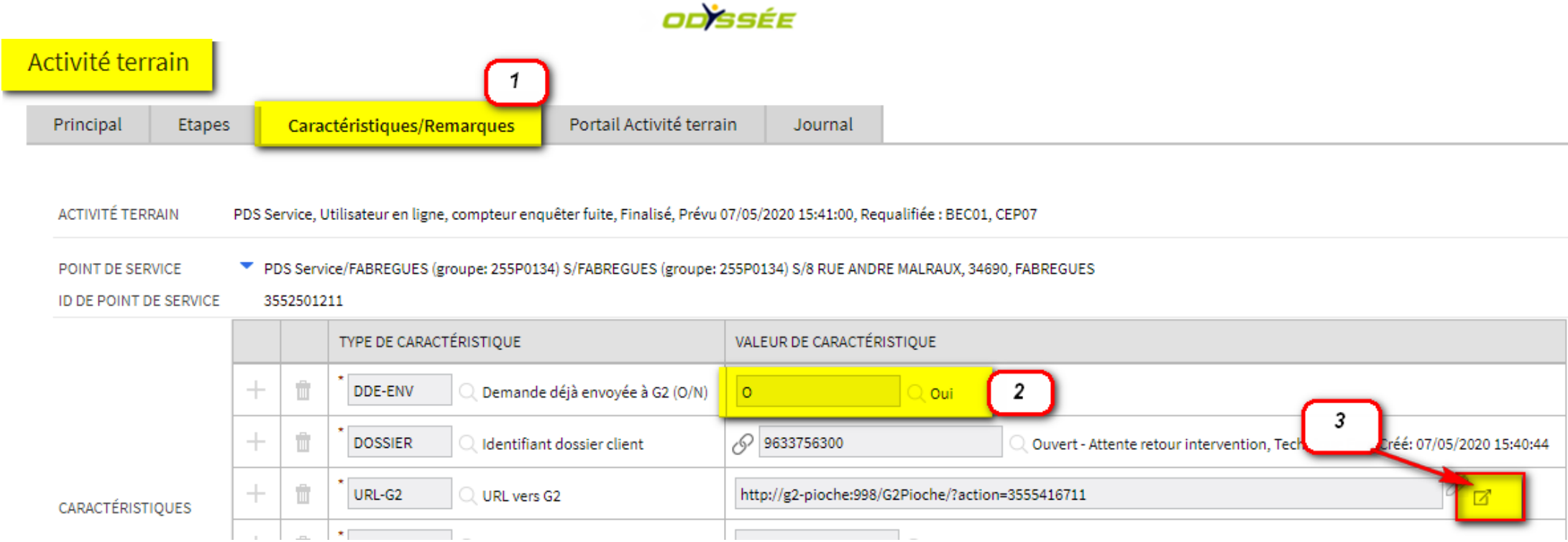


VISUALISER UNE AT DANS ILIADE

A partir du PDS, lorsque vous cliquez sur « Compteur et Historique des Relevés + Ats », vous accédez à 3 ans d'historique des relèves ainsi qu'aux informations sur le compteur et aux activités terrains



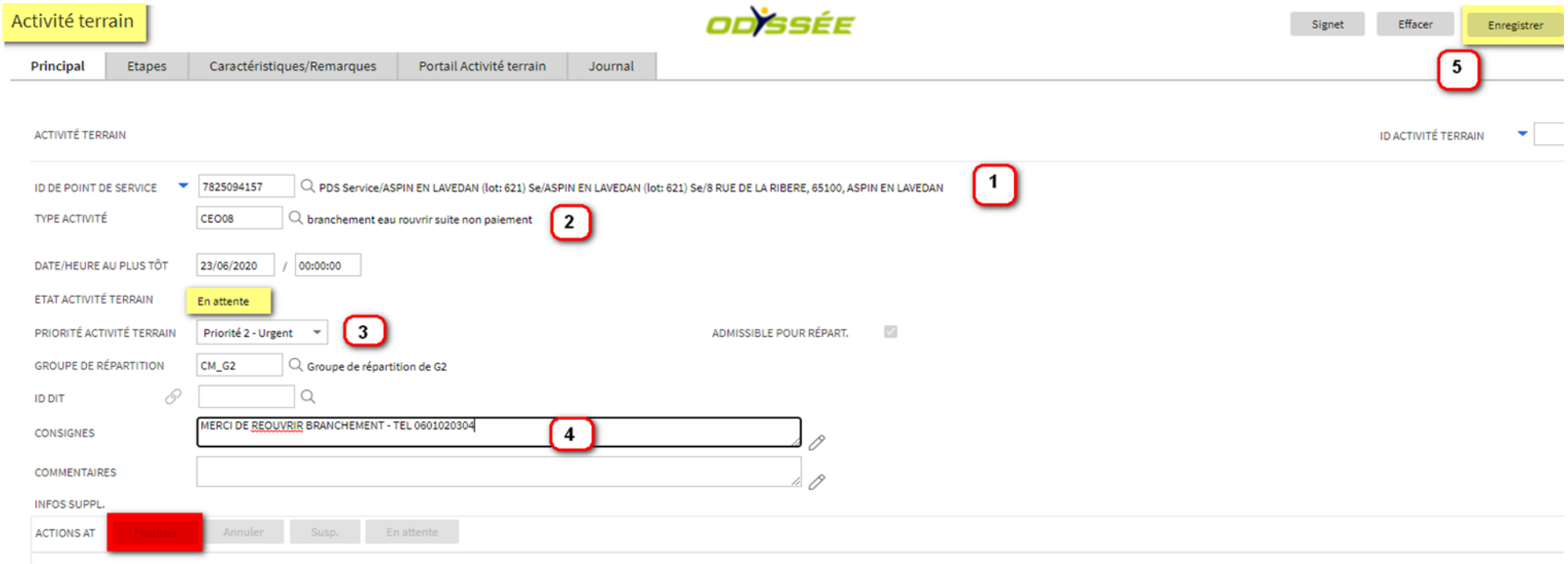
VERIFIER SI L'AT A BIEN ÉTÉ ENVOYE A G2



Pour vérifier si l'activité terrain a bien été envoyée à G2 :

1 - Cliquer sur l'onglet "Caractéristiques/Remarques«
2 - Vérifier la présence du **« OUI »**
3 - Vérifier le lien G2 avec les lunettes

VISUALISER UNE ACTIVITE TERRAIN EN ATTENTE



<u>Depuis la page de l'activité terrain, vous pouvez :</u>

1 - Vérifier le point de service concerné

2 - Vérifier le type d'activité terrain dans le champ "Type activité«

3 - Visualiser la priorité (automatiquement assignée selon le type d'activité)

4 - Visualiser, modifier ou ajouter des consignes (**commentaires du dossier**)

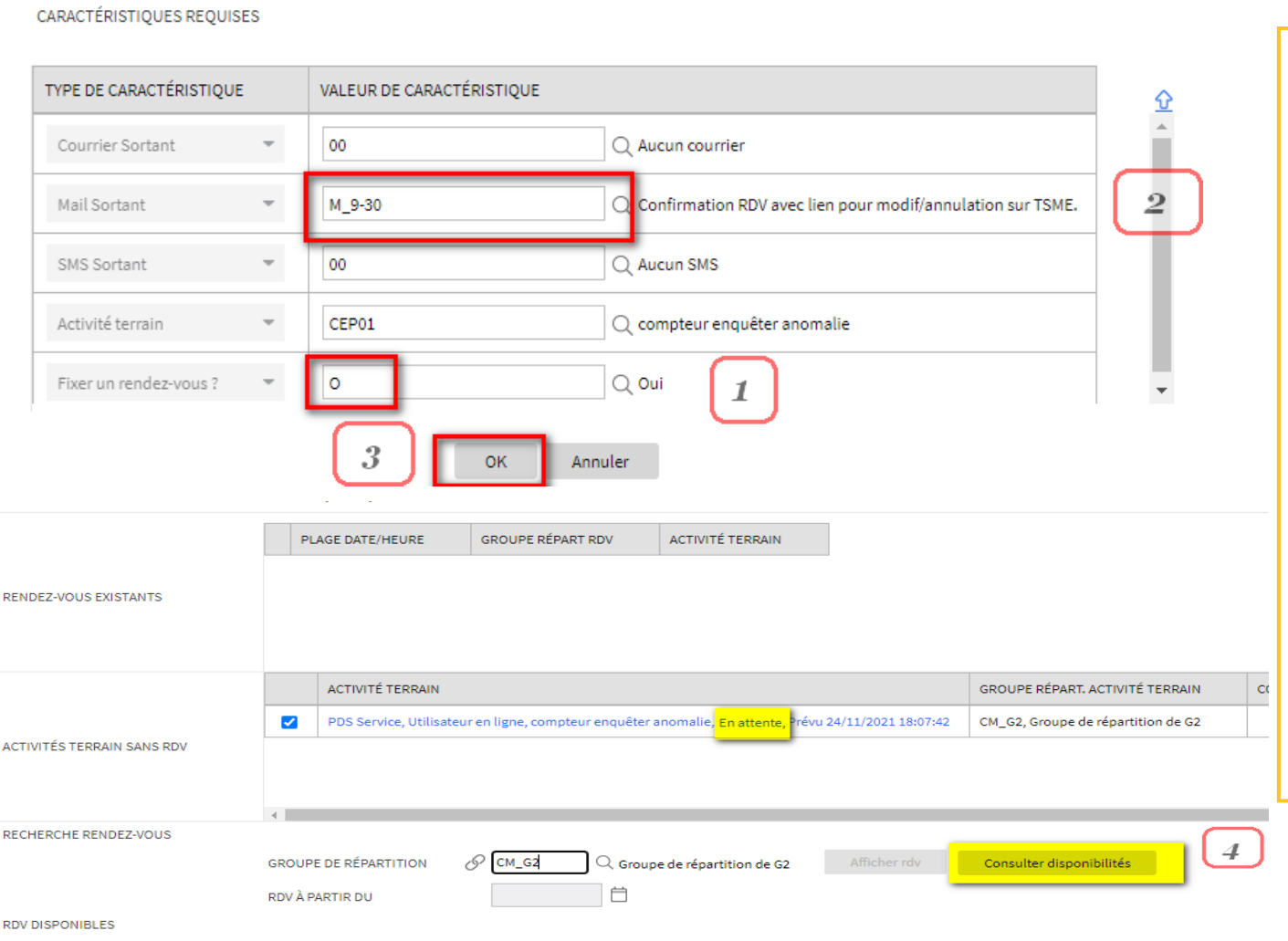
5 - Enregistrer si des modifications ont été effectuées

NE PAS CLIQUER SUR LE BOUTON « FINALISER »

VISUALISER UNE AT EN COURS DANS ILIADE

A partir du Compte et la page Entité de facturation, je clique sur AT en cours

LES ACTIVITES TERRAIN : FIXER UN RDV



1 - En créant le dossier, répondre "**Oui**" à la question « Fixer un rendez-vous » ?

2 – Cliquer sur la loupe et sélectionner le mail ou sms 9-30 pour confirmer la date et heure du rendez-vous au client

3 - Cliquer sur "OK«

Depuis cette page :

4 - Cliquer sur « Consulter disponibilités »

Bonnes pratiques

Important : Le contact sortant mail ou sms 9-30, doit être sélectionné afin que le client reçoive une confirmation de son rendez-vous avec un lien pour pouvoir l'annuler/le modifier sur TSME
Le contact 9-17/9-18 ne doit pas être utilisé car il ne contient pas le lien TSME

al

LES ACTIVITES TERRAIN : FIXER UN RDV

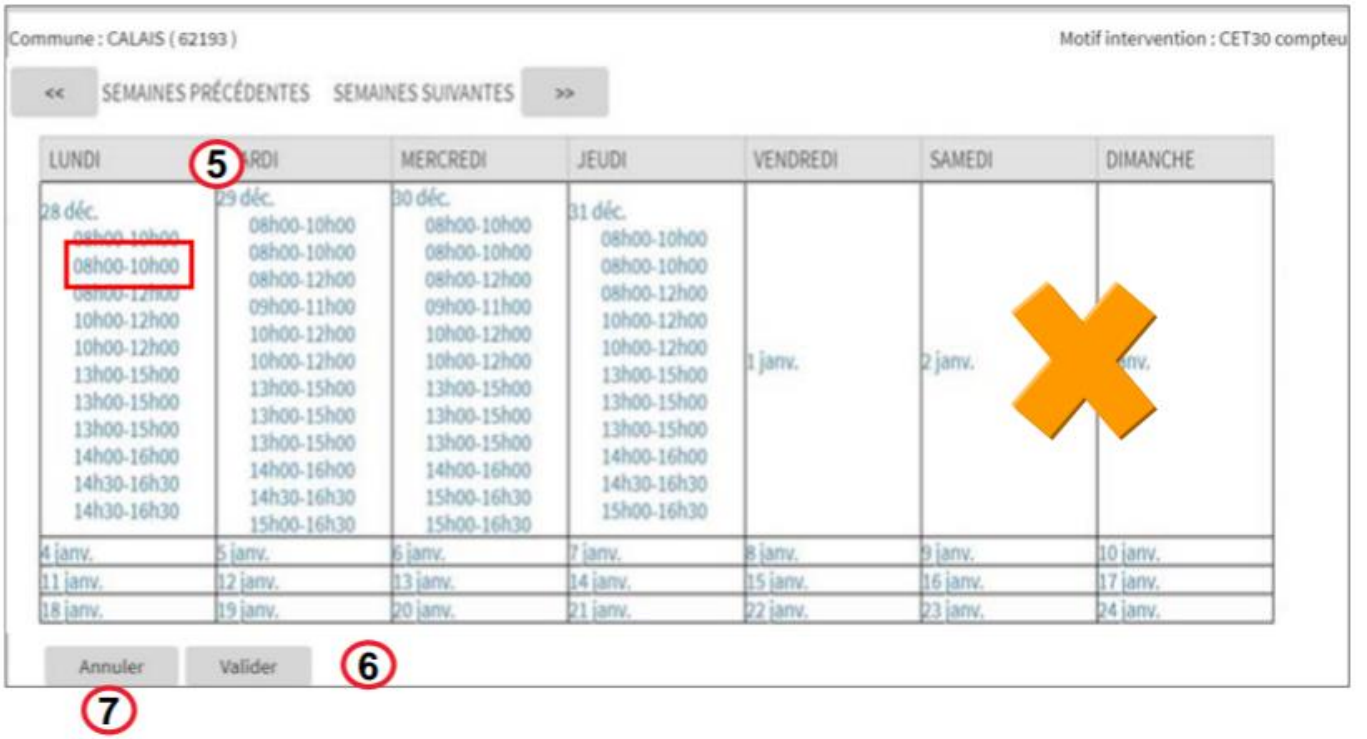
L'utilisateur accède à l'écran de consultation des disponibilités et doit :

5. **Cliquer sur le créneau choisi (le créneau réservé est encadré)**

6. **Cliquer sur « Valider » en bas de la page**

7. **Si pas de jeton dispo ou mauvaise manipulation pour que l'AT parte bien vers G2, cliquer sur « Annuler »**

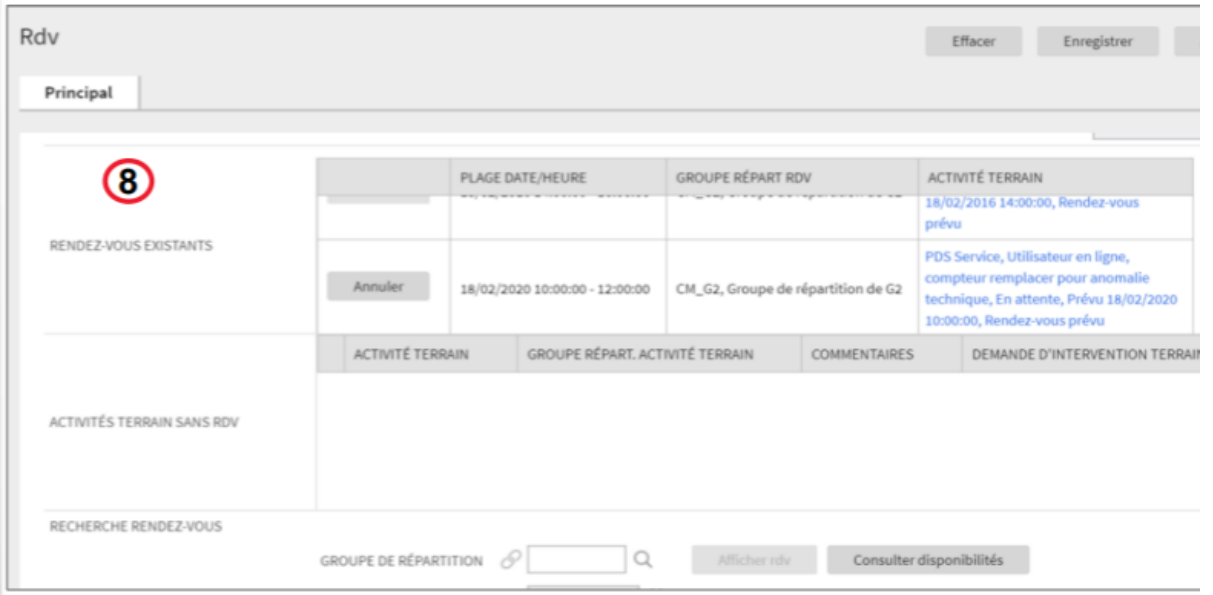
➔ Odyssée affiche l'agenda GRDV avec tous **les jetons disponibles sans limite de date**.

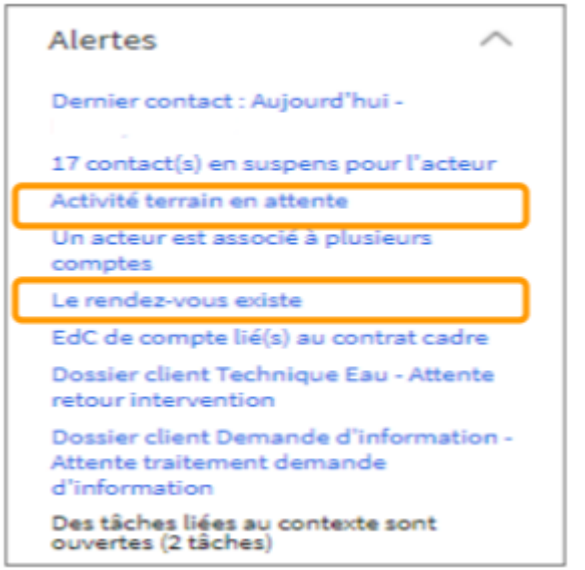


IMPORTANT :
- ✓ Les jetons disponibles sont affichés uniquement sur les plages d'agendas paramétrées par les équipes Ordonnancement.
- ✓ **Ne jamais prendre de Rdv les Week end et jours fériés**

Rendez-vous minimum sous 48h ouvrés (le samedi prendre rdv à partir du mardi / PAS DE RDV LE DIMANCHE)
En cas d'urgence (remise en eau, fuite geyser) ne pas prendre de rdv, demander au client quand est ce qu'il s'engage à être présent chez lui pour accueillir l'agent (idéalement deux demi-journées)

LES ACTIVITES TERRAIN : FIXER UN RDV





8 - L'Activité Terrain est alors rattachée à un rendez-vous et elle apparaît dans la zone "Rendez-vous existant"

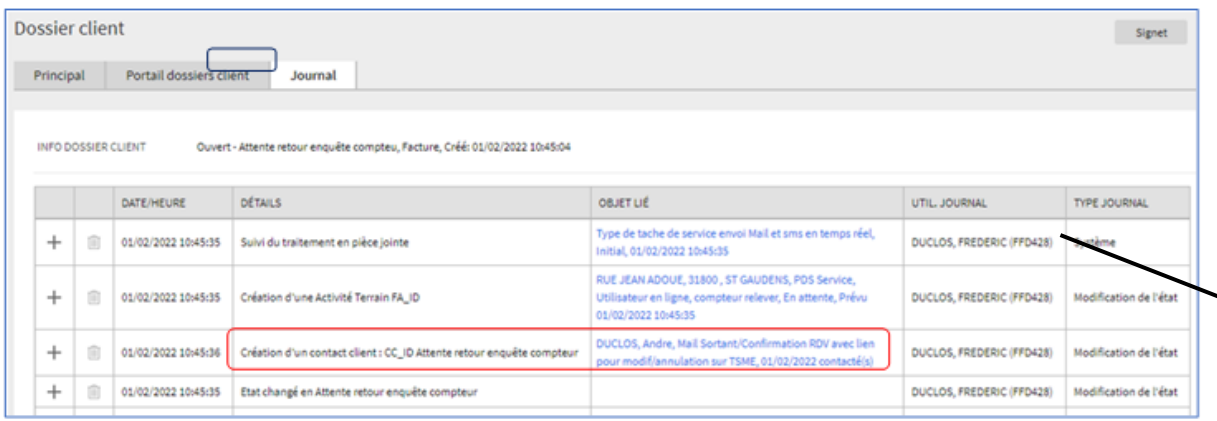
- L'Activité Terrain est envoyée à G2 avec les informations sur le rendez-vous
- L'Activité Terrain ainsi que le rendez-vous sont visibles dans la zone d'Alertes du tableau de bord
- L'agent contacte systématiquement le client en cas d'absence et peut attendre le client maximum 15 minutes

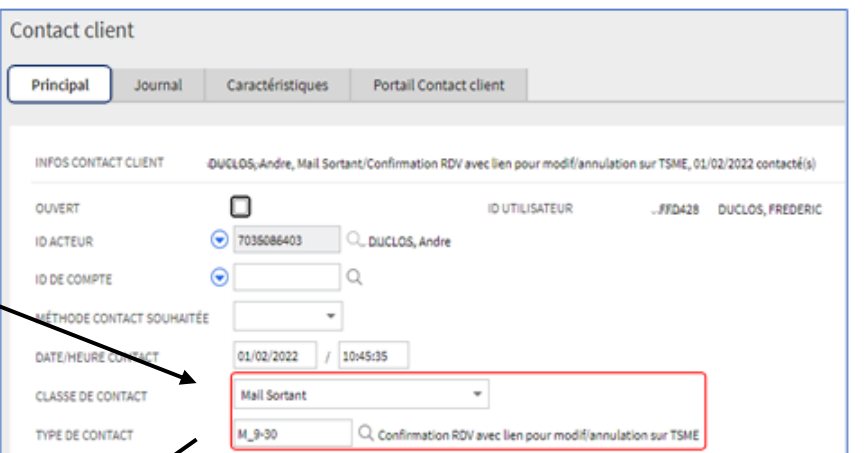
SI PAS DE RENDEZ-VOUS DISPONIBLE

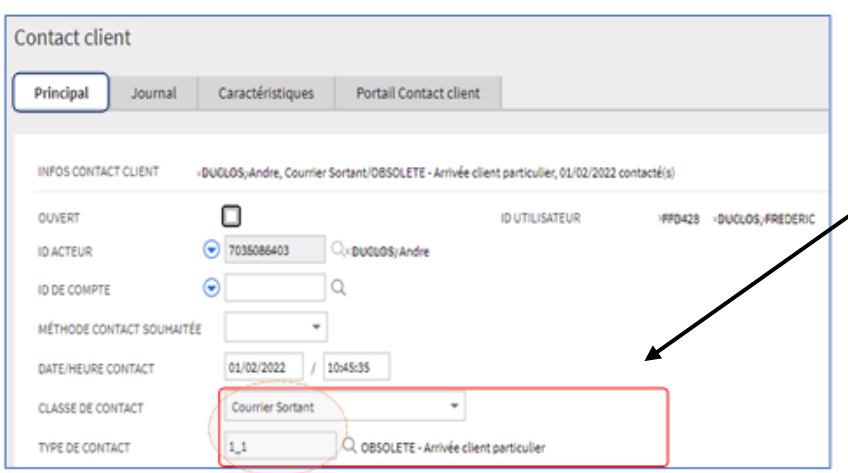
1. Cliquer sur Annuler sur la page des disponibilités des rendez-vous
   ✓ Important : Ne pas cliquer sur la croix rouge (en haut à droite)

2. Vérifier que l'AT soit bien partie à G2
Si elle n'est pas partie, vous devez annuler votre AT et le dossier, puis créer un nouveau dossier en sélectionnant rendez-vous « Non » et en notant dans le commentaire du dossier « pas de rendez-vous de disponible, merci de recontacter client pour rdv »

3. Modifier le contact sortant 9-30







CONSULTER LE COMPTE RENDU DE L'INTERVENTION

1 - Le commentaire du compte rendu de fin d'intervention est présent dans le champ "Commentaires" de l'onglet "Principal" de l'activité terrain finalisée

Sur l'onglet Caractéristiques/remarques, vous pouvez voir si l'AT est facturable

Activité terrain

Principal | Etapes | Caractéristiques/Remarques | Portail Activité terrain | Journal

ACTIVITÉ TERRAIN: PDS Service, Utilisateur en ligne, compteur enquêter anomalie, Finalisé, Prévu 09/06/2020 14:23:34

ID DE POINT DE SERVICE: 7825094157 — PDS Service/ASPIN EN LAVEDAN (lot: 621) Se/ASPIN EN LAVEDAN (lot: 621) Se/8 RUE DE LA RIBERE, 65100, ASPIN

TYPE ACTIVITÉ: CEP01 — compteur enquêter anomalie

Créé le 09/06/2020 14:23:34 par l'utilisateur XQA765.

DATE/HEURE AU PLUS TÔT: 09/06/2020 / 14:23:34

ETAT ACTIVITÉ TERRAIN: Finalisé

PRIORITÉ ACTIVITÉ TERRAIN: Priorité 0 - Normal — ADMISSIBLE POUR RÉPART.

GROUPE DE RÉPARTITION: CM_G2 — Groupe de répartition de G2

ID DIT: Aucune information sur la demande d'intervention terrain

ID EXTERNE — ETAT INTERMÉDIAIRE

CONSIGNES: CLIENTE SIGNALE QUE NOUS SOMMES VENU EN JUIN 2019 POUR CHANGER ET LE COMPTEUR ET SON EMPLACEMENT, LE COMPTEUR SERRAIT MNT NEUF ET A LEXTERIEUR, VOIR G2 PAS DINFO SUITE INTER, MERCI DE

COMMENTAIRES: LOUHAU Francois - 17/06/20 : Cpt E01KB744471 tjrs en place index 2142 m3u Visa RIT fr\r\n- INDEX RELEVE : 2142 - DATE RELEVE : 17/06/2020 — 1

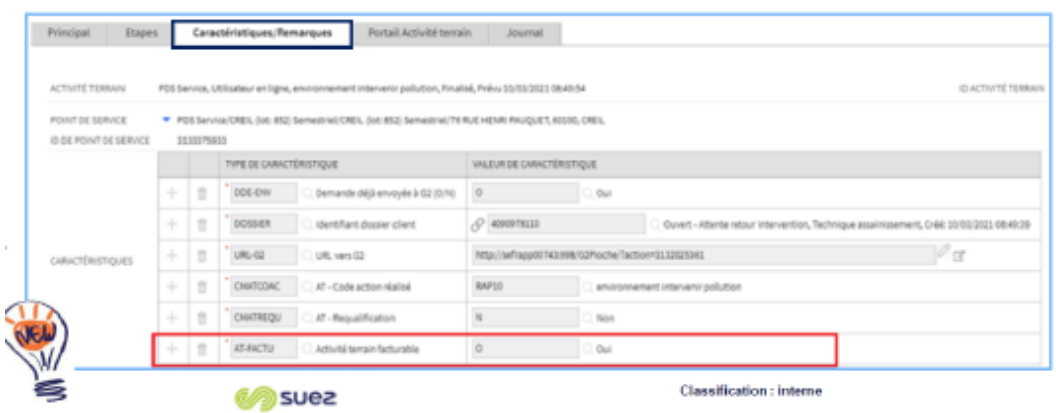
INFOS SUPPL.

ACTIONS AT: Finaliser | Annuler | Susp. | En attente

Activité terrain - PDS Service, Utilisateur en ligne, compteur enquêter anomalie, Finalisé, Prévu 09/06/2020 14:23:34

CF. fiche pratique

ODYSSÉE

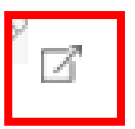


CONSULTER L'AVANCEMENT D'UNE AT

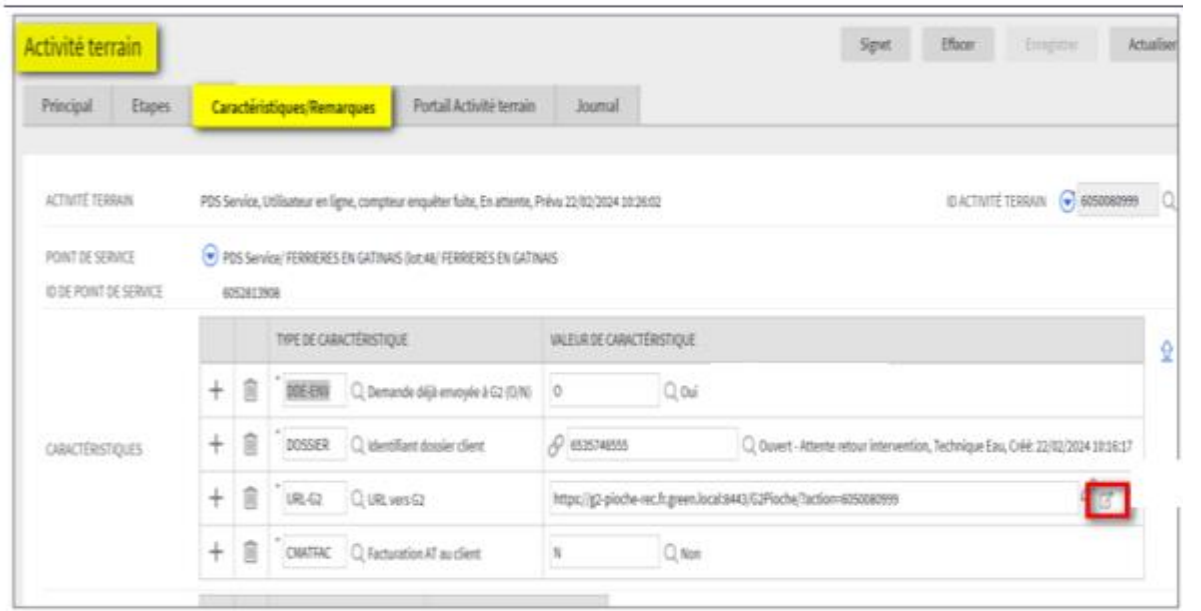
À tout moment, vous pouvez visualiser l'avancement de l'activité terrain dans G2

<u>Depuis la page "Activité terrain :</u>

1 - Cliquer sur l'onglet « Caractéristiques/remarques »

2 - Cliquer sur l'icône 

3 - Une nouvelle fenêtre s'ouvre présentant l'avancement de l'activité terrain dans G2



Lorsque l'état de l'activité terrain est « terminé », une tâche est générée à destination du bon service afin de continuer la suite du traitement administratif : calculer une facture, envoyer un courrier, faire un devis etc.… / si l'AT est « en cours », l'agent est sur le terrain

<u>Important</u> : s'il y a une date de planification, merci de ne pas la communiquer au client, sauf si un rdv est fixé

SELECTIONNE UNE AT DÉJÀ CREEE

<u>Pour sélectionner une activité terrain créée précédemment :</u>

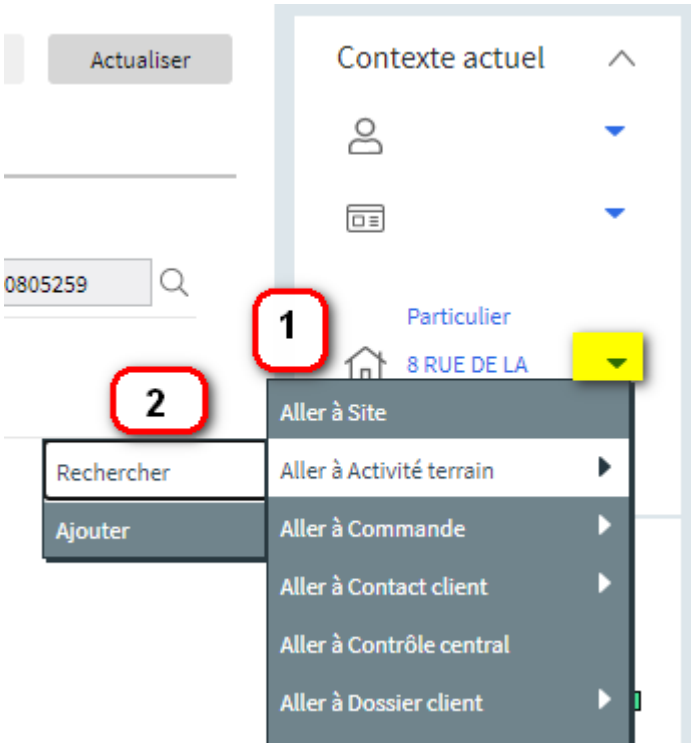
Sélectionner le client et depuis la zone "Contexte courant" du tableau de bord :

1 - Cliquer sur le menu contextuel du site

2 - Cliquer sur « Aller à activité terrain » Rechercher

3 - Sélectionner l'activité terrain

➢ On accède alors à la page de l'activité terrain



ADRESSE	DATE/HEURE DÉBUT CAL.	TYPE PDS	TYPE ACTIVITÉ
8 RUE DE LA RIBERE, 65100, ASPIN EN LAVEDAN	09/06/2020 14:23:34	PDS Service	compteur enquêter anomalie
8 RUE DE LA RIBERE, 65100, ASPIN EN LAVEDAN	07/06/2019 09:53:23	PDS Service	branchement eau modifier sans regard avec comp

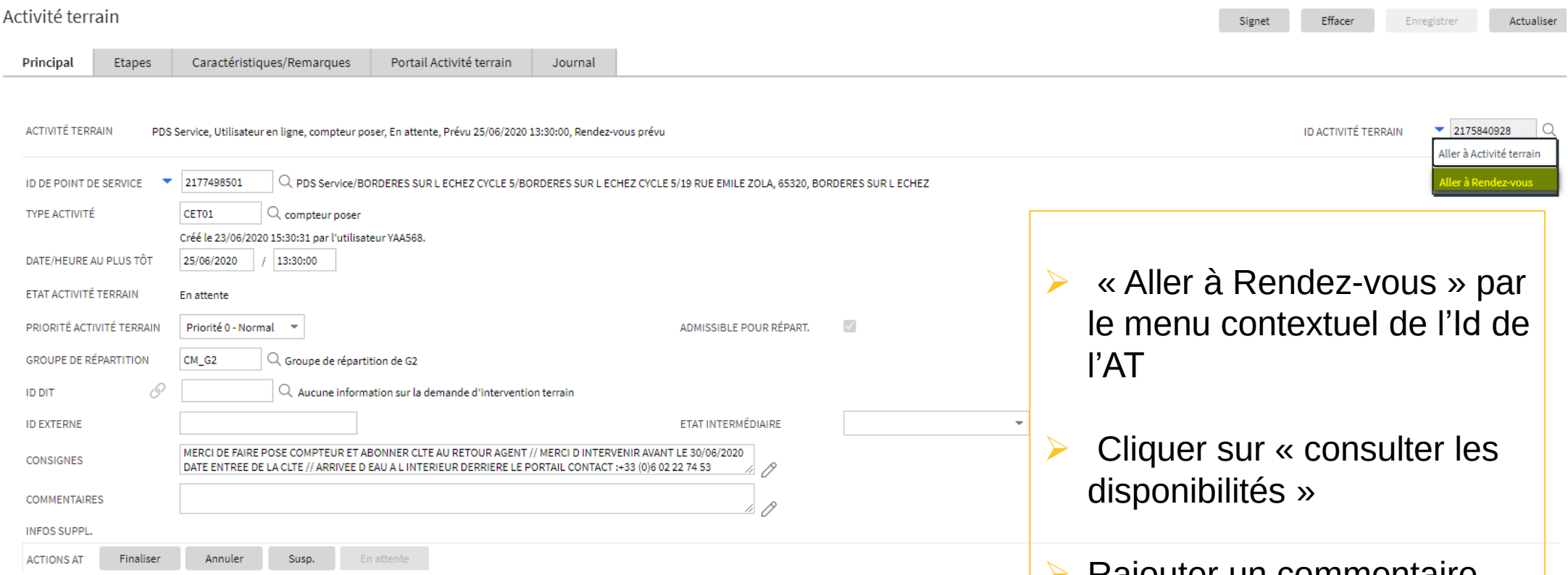
3

PRENDRE RDV SUR UNE AT EXISTANTE (si un dossier est déjà existant)

ODYSSÉE

PCE

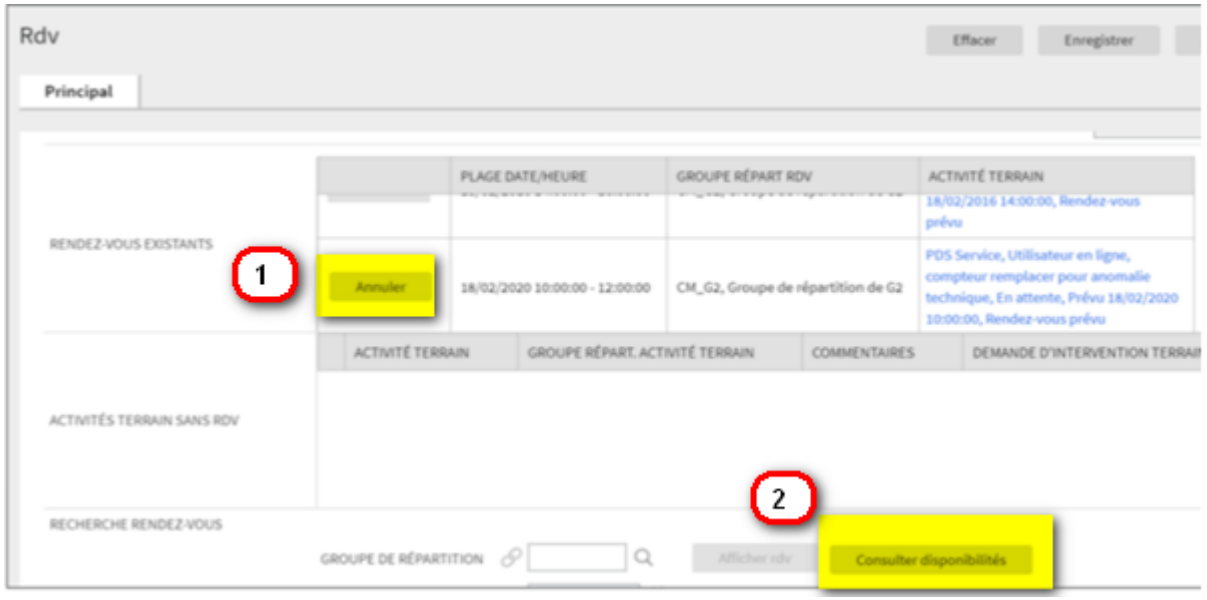
- Cliquer sur l'activité terrain en attente dans les alertes



- « Aller à Rendez-vous » par le menu contextuel de l'Id de l'AT
- Cliquer sur « consulter les disponibilités »
- Rajouter un commentaire dans le dossier et l'AT

suez

REPROGRAMMER UN RDV



Pour reprogrammer un rendez-vous :

➢ Cliquer sur "**Un rendez-vous existe**" dans la zone "**Alertes**" du tableau de bord

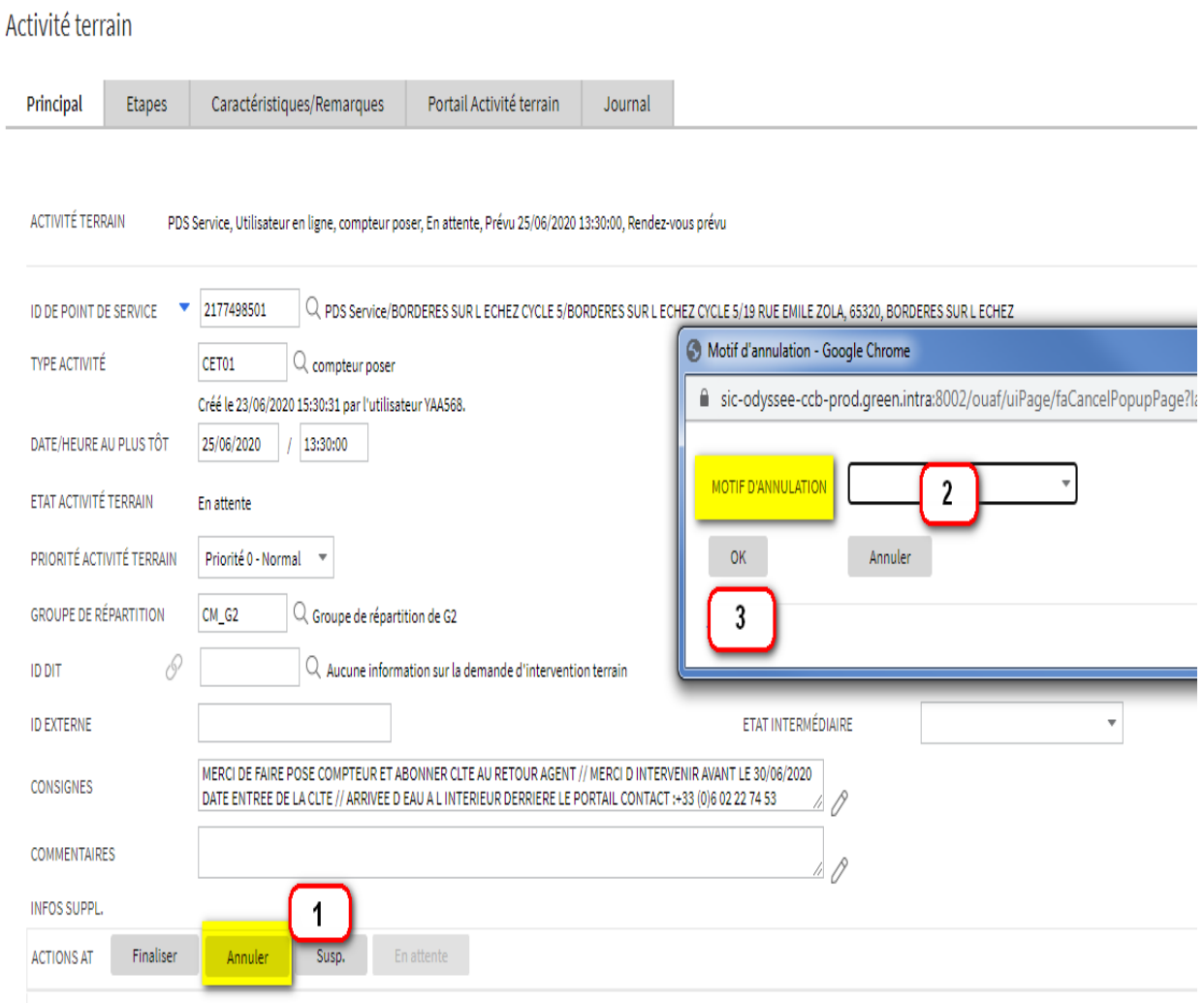
1 - Cliquer sur le bouton "**Annuler**" sur le rendez-vous existant

2 - L'activité terrain n'est plus rattachée à un rendez-vous et elle apparaît dans la zone "Activités terrain sans RDV"

3 – Sélectionner un nouveau RDV

4 – Valider

ANNULER UNE AT (non clôturée dans G2)



Important : vous devez penser à annuler également le dossier, si nécessaire

CF. fiche pratique

Pour annuler une activité terrain, depuis la page de l'activité

- Saisir un commentaire dans l'AT et le dossier

1 – Cliquer sur le bouton "Annuler" de l'activité terrain en attente

2 - Sélectionner un motif d'annulation

3 - Cliquer sur OK

- L'activité terrain et le RDV sont annulés et les champs sont grisés
- G2 et GRDV sont mis à jour automatiquement avec la suppression de l'activité terrain et du RDV associé

REGENERER UNE AT

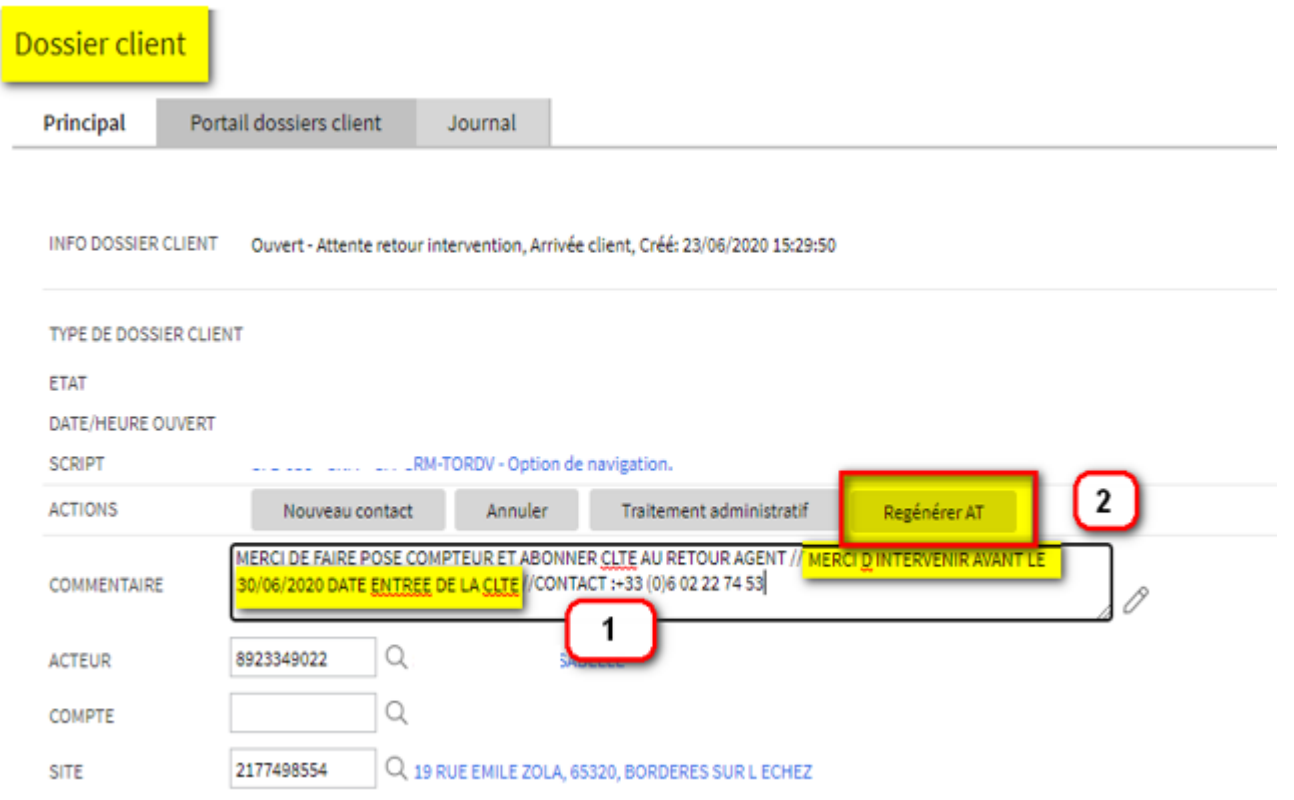
Si l'AT d'origine est au statut « réalisée » dans G2 mais pas encore à l'état « finalisée » dans Odyssée, il faut annuler manuellement l'AT dans Odyssée avant de la régénérer (doublon d'AT)

<u>A partir du dossier existant :</u>

1 - Rajouter du commentaire dans la zone « commentaire »

2 - Cliquer sur le bouton « Regénérer AT »

- Si l'AT d'origine était liée à un RDV la page "RDV" va de nouveau s'afficher afin de réserver un jeton
- Une nouvelle AT de même type (code AT) se créée et est envoyée à G2



CF. fiche pratique

ODYSSÉE

suez

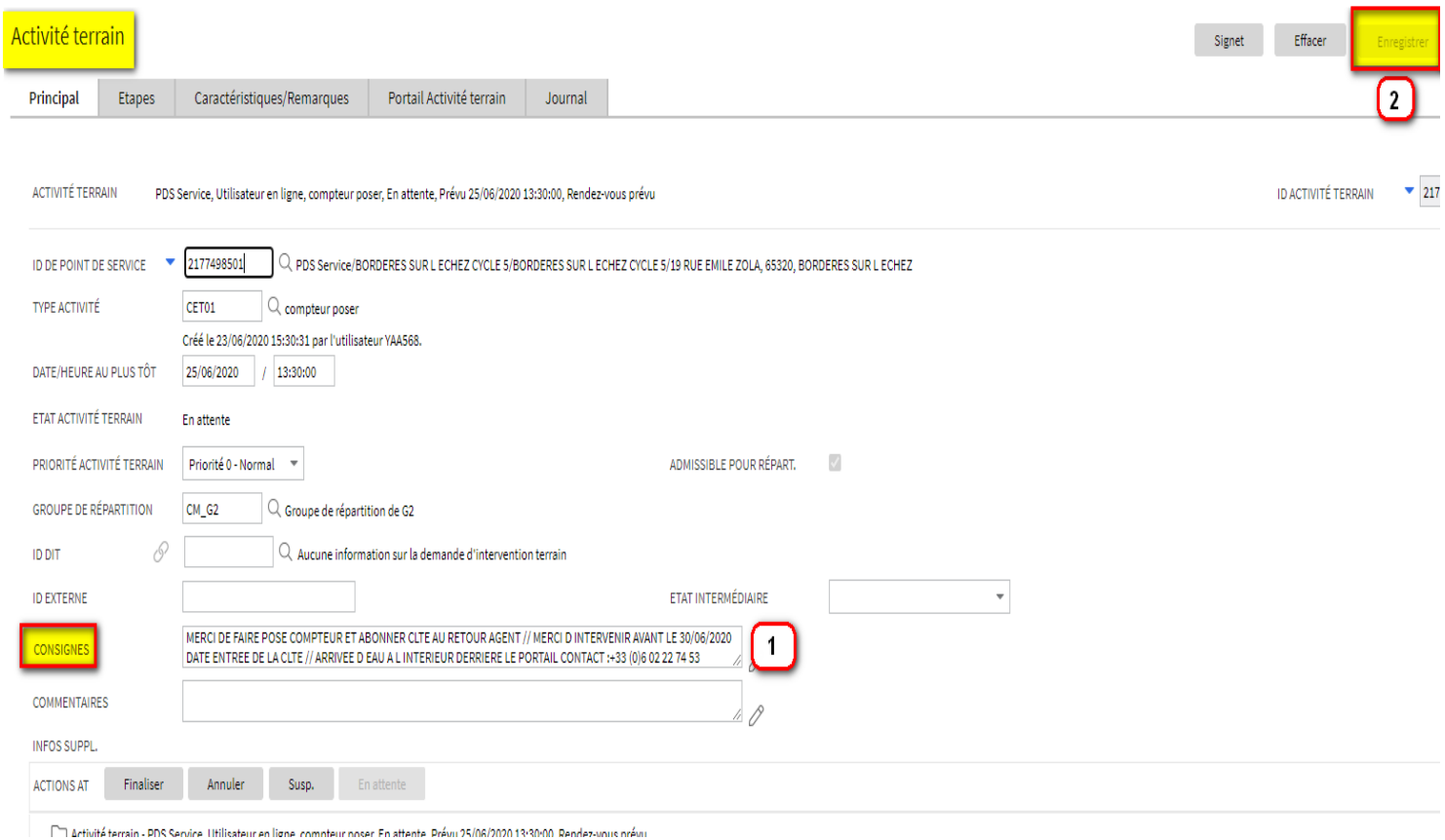
al

MODIFIER LES CONSIGNES D'UNE AT « En attente dans G2 »

<u>Depuis la page principale d'une activité terrain enregistrée, vous pouvez modifier :</u>

1 - Le champ "Consignes"

2 - Cliquer sur "Enregistrer" pour prendre en compte les modifications et qu'elles soient transmises à G2



<u>Important</u> : vous devez modifier le commentaire dans le dossier et dans l'AT
Une fois l'AT créée, il n'y a plus de lien entre le dossier et l'AT

Généralités Activités Terrain

- Vous devez consulter obligatoirement Assist'eau et TPMC pour éviter de faire une erreur dans la qualification de votre demande et le choix de votre AT
  Faire un copier/coller du texte présent dans Assist'eau sur votre demande

- Vérifier systématiquement si le compteur est accessible ou inaccessible

- A chaque création d'une AT via un dossier, après avoir sélectionné le type d'AT et l'option de rendez-vous, une nouvelle fenêtre pop-up apparaîtra avec la mention « Facturation AT au client » portant une valeur Oui ou Non (paramétré par défaut suivant le type d'AT) mais qui reste modifiable

- Consulter les frais de déplacement dans la TPMC et les communiquer au client. En cas de déplacement improductif, des frais lui seront facturés automatiquement après clôture de l'AT dans G2 (facture éditée de suite). Noter dans le commentaire du dossier « client avisé des frais »

- Le commentaire du dossier doit comporter : l'emplacement exact de l'intervention, le numéro de tel du client, si le compteur est accessible ou inaccessible, en cas de fuite l'intensité de la fuite, client avisé des frais, si l'intervention est urgente ou non urgente et en cas de demande de remise en eau « diagnostic fait avec le client »

- En cas de prise de rendez-vous, vous devez envoyer le sms ou mail de confirmation 9-30, pour que le client puisse annuler ou modifier son rendez-vous sans nous contacter. (une confirmation du rdv est également envoyée 48h avant – contact sortant visible dans Odyssée)

- Vérifier que l'AT est bien transmise à G2 → **En cas de panne G2, suivre les consignes données en temps réel par mail**

FRAIS ET PÉNALITÉS LIÉS AUX INTERVENTIONS TERRAIN

General

Frais de Déplacement

Généralités

- Facturation automatique ou manuelle générée en fonction du contexte d'intervention chez le client et des scénarios pré-enregistrés sur Odyssée
- Correspond à une intervention à la demande du client ou de la responsabilité du client (demande de relève compteur hors période de relève / fuite sur installations privées)

Contexte : le client conteste l'application de la pénalité / du frais

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je consulte les commentaires du dossier / de l'AT pour vérifier :

- S'il s'agit d'une demande à l'initiative du client
- S'il s'agit d'une pénalité pour manquement au Règlement du Service (absence RDV, refus télérelève, compteur non vu…)
- Le motif de facturation si celle-ci a été générée sur décision de l'agent : responsabilité client

PAS D'ANNULATION DES FRAIS SI JUSTIFIES

Le Discours

« Je n'ai pas été prévenu du fait que le déplacement était payant»

«Nous comprenons votre demande mais ne pouvons y répondre favorablement : vous avez été prévenu et averti des conséquences de l'absence à ce RDV et aucune condition d'accès particulière n'est mentionnée pour notre agent.».

Après un diagnostic via ASSIST'EAU

«Nous avons fait ensemble un 1er diagnostic. En fonction des éléments constatés sur place par notre agent, des frais d'intervention d'un montant de XX € pourront vous être facturés ».

Je suis pro-actif si :

- J'utilise systématiquement les outils mis à ma disposition pour effectuer un diagnostic technique (Eau, Assainissement, Travaux, Prestation…)
- J'informe SYSTEMATIQUEMENT le client des frais d'intervention de SUEZ :
  - *Si le client ne souhaite ou ne peut pas faire les vérifications nécessaires*
  - *Même si le diagnostic établit la responsabilité Suez*
- Je note OBLIGATOIREMENT dans le commentaire de mon dossier « avisé des frais »
- En cas de RDV :
  - *Je prends note de consignes d'accès spécifiques (absence de sonnette)*
  - *Je l'avise des frais applicables en cas d'absence non signalée.*
  - *J'envoie systématiquement le lien SMS ou MAIL 9.30 pour confirmer le RDV pris avec mon client (annulation possible jusqu'à 48H à l'avance)*

C'est non facturable si :

- Impossibilité de justifier que le client a bien été avisé des frais lors de sa demande auprès de nos services

PENALITE
RDV non honoré

Généralités

- Pénalité **facturée en automatique** sur constat de l'agent et à la clôture de l'Activité terrain en cas d'absence du client au RDV fixé
- **Conditions** : AT requalifiée en improductif pour motif « client absent» et date et horaires de RDV respectés

Contexte : le client conteste l'application de la pénalité

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je cherche dans **les contacts si :**
- Si le lien 9.30 a bien été envoyé au client au moment du contact initial de prise de RDV ;
- Si un sms « RDV G2 » a été envoyé par l'ordonnancement 48h avant la date prévue pour confirmer le RDV

2) Je consulte les commentaires du dossier pour vérifier si :
- le client a signalé son absence au RDV **au moins 48H à l'avance**
- Il existait une consigne d'accès spécifique

Je suis pro-actif si :

- J'informe mon client qu'il doit être présent sur toute la plage horaire du RDV.
- Je confirme le nom et les coordonnées de la personne sur place le jour du RDV si différente du client
- Je prends note de consignes d'accès spécifiques (absence de sonnette)
- Je l'avise des frais applicables en cas d'absence non signalée.
- J'envoie systématiquement le lien SMS ou MAIL 9.30 pour confirmer le RDV pris avec mon client (annulation possible jusqu'à 48H à l'avance)

Le Discours

« j'étais là, ma femme n'était pas là - pas de sonnette »

«Nous comprenons votre demande mais ne pouvons y répondre favorablement : vous avez été prévenu et averti des conséquences de l'absence à ce RDV et aucune condition d'accès particulière n'est mentionnée pour notre agent.».

C'est non facturable si :

- Le RDV n'a pas été annulé alors que le client a signalé son absence dans les délais
- La consigne d'accès n'a pas été respectée
- Le SMS « RDV G2 » n'est pas tracé

PENALITE
Relevé de compteur pour refus pose de TLRV

Généralités

- Pénalité **facturée en automatique** sur la facture périodique de l'abonné.
- Possibilité d'une facturation manuelle décidée localement

- **Conditions** → caractéristiques présentes sur le PDS : « Impossibilité TL = refus client » + type de relevé le plus récent « MODREL = à pied » + **CONTACT 11-1**

→ Uniquement sur cycle de facturation en relève

Contexte : le client conteste l'application de la pénalité

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je cherche dans **les contacts** si le client a reçu un mail ou un courrier d'information pour le prévenir de cette facturation (contact 11-1)
2) Je vérifie sur TPMC s'il existe une information spécifique de facturation sur la commune
3) Je vérifie s'il s'agit d'un nouveau client, qui « hérite » des caractéristiques du PDS du prédécesseur et qui n'a pas été sollicité pour la pose de la télérelève → A réception du contact 11-1, il dispose d'un délai d'1 mois pour prendre contact avec nos services pour l'installation de la télérelève.
4) Je prends RDV avec mon client s'il accepte d'être équipé :

→ Suppression de la caractéristique du PDS « impossibilité de télérelève »

→ Envoi du lien 9.30 pour la confirmation du RDV

PAS D'ANNULATION DES FRAIS DÉJÀ APPLIQUES

Je suis pro-actif si :

- Je rassure mon client sur la technologie utilisée pour la transmission des index, **inoffensive pour la santé** (voir argumentaire joint)
- Je lui rappelle **la gratuité** totale de cette intervention
- Je fais la promotion des nombreux avantages de la télérelève :
  - Relevé du compteur, même en cas d'absence et facturation basée sur une consommation réelle
  - Suivi de la consommation via le compte en ligne (jour, semaine, mois)
  - Conseils personnalisés pour les communes en ON'CONNECT COACH
  - Alertes déclenchées automatiquement et transmises par mail, sms ou courrier
    - Alerte fuite pour tout écoulement permanent constaté pendant 4 jours
    - Alerte surconsommation pour tout dépassement du seuil de consommation mensuel défini par le client

Le Discours

*«**Je vous confirme notre RDV** pour le…. À xxH00. Je vous informe que j'ai mis à jour votre dossier et que les frais ne seront plus appliqués sur vos prochaines factures. »*

«Le compteur d'eau étant mis à votre disposition, il est du ressort de la Collectivité et de son délégataire de procéder à la mise en place de la télérelève sur le matériel qui lui appartient. »

«Quand nous avons déployé la télérelève sur votre commune, nous avons mis en place une équipe dédiée. Ce n'est plus le cas actuellement. Pour équiper votre compteur, nous devons maintenant organisé un déplacement spécifique, ce quui génère un surcoût.»

C'est non facturable si :

- Le compteur a bien été remplacé mais la caractéristique « impossibilité de télérelève » n'a pas été supprimée

- Suppression de la caractéristique (refus TR), en automatique dans le PDS après une campagne résiliation ou mutation

- La caractéristique ne sera pas supprimée si elle existe avec l'une des trois autres valeurs proposées : « Dégradation récurrente (déclipsage) », « Impossibilité d'installation (cas dur) » ou « Installée mais pb technique ».

Relève en cas de refus de pose de la télérelève par le client (vue Odyssée)

Vue Odyssée CONTACT

INFOS CONTACT CLIENT	XXXXXXXXXXX urrier Sortant/Refus Client de la Pose Télérelève, 12/03/2024 contacté(s)
OUVERT	☐ ID UTILISATEUR BATUSER de, lanceur
ID ACTEUR	9025913449 XXXXXXXXXXX
ID DE COMPTE	
MÉTHODE CONTACT SOUHAITÉE	
DATE/HEURE CONTACT	12/03/2024 / 21:58:07
CLASSE DE CONTACT	Courrier Sortant
TYPE DE CONTACT	11_1 Refus Client de la Pose Télérelève
COMMENTAIRES	
ENR. CONNEXES	
INFORMATIONS LETTRE	Refus Client de la Pose Télérelève (11-001) a été imprimé sur 12/03/2024 00:15:26.

Vue Odyssée MONTANT FACTURABLE

ID DE COMPTE	1343001773
ELÉMENT DE CONTRAT	0007241277
DATE DE DÉMARRAGE	11/04/2024
MODÈLE DE MONTANT FACTURABLE	Modèle Montant Facturable / Prestations diverses
LIBELLÉ SUR FACTURE	ITV - Frais de relève (en cas de refus de la TLR)
ETAT MONTANT FACTUR.	Facturable / Annuler

Vue FACTURE CLIENT

AUTRES PRESTATIONS			70,82		77,90
Frais de relève (en cas de refus de pose de télérelevé)	1		70,82	10,0	
TOTAL HT			216,18		
MONTANT TVA (5.5 %)			4,01		
MONTANT TVA (10.0 %)			14,31		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					234,50

Caractéristiques du PDS

	Date prochain RdC	20/09/2021 12:00:00 LACOSTE (GROUPE: 4
8259306785	Impossibilité TR/RR	REFUS CLIENT

Le client doit nous faire parvenir un mail de refus de pose de la télérelève

ARGUMENTS TELERELEVE

Une technologie inoffensive pour la santé :

Deux études à l'appui :

- En 2016, l'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire) a mené une expertise spécifique sur les compteurs communicants. Cette étude montre que les émissions des compteurs télérelévés sont très largement inférieures aux seuils limites autorisés et ont un impact équivalent aux télévisions ou aux chargeurs d'ordinateurs portables.
- SUEZ est le premier fournisseur de solution de compteurs communicants à disposer d'une étude certifiée par l'ANFR (Agence nationale des fréquences). Cette étude est le fruit d'une démarche proactive de SUEZ qui a signé une convention avec l'agence en 2014 dans une optique de transparence. Cette étude montre que l'ensemble du matériel utilisé est entièrement conforme à la règlementation en termes de puissance et de technologies employées.

- Une courte durée de transmission des données : cette technologie émet des signaux radio de très faible puissance (20 fois moins qu'un téléphone portable standard de 2Watts) pendant une durée très courte : moins de 2 secondes par jour, ce qui équivaut à l'écoute d'une minute de radio.
- A préciser : il est possible de faire mesurer l'exposition aux ondes électromagnétiques en contactant l'agence nationale des fréquences ou en consultant le site www.cartoradio.fr.

DEPOSE D'INDEX

General

DEPOSE D'UN INDEX

FICHE PRATIQUE

ILIADE

❖ **Le parcours Dépose d'index est à réaliser entièrement dans ILIADE**

➢ **Lorsque le client est absent lors du passage de l'agent, il peut nous recontacter afin de nous communiquer son relevé.**

✓ Vérifier la cohérence du relevé

✓ Réaliser le parcours dépose d'index

Sensibiliser le client en lui disant que la prochaine fois il devra déposer son index via le lien reçu par mail ou sms

➢ **Si le compteur n'a pas été vu depuis 2 ans ou + → Prendre RDV ou photo compteur :**

(Facture pas éditée, sinon FAC-Contester index estimé-Compteur relevé)

- **Si pas d'avis de passage :** **Demande : PRE – PRESTATION – COMPTEUR-RELEVE – RDV**
- **Si avis de passage :** **Demande ICT – COMPTEURS NON VUS – COMPTEUR RELEVER**

- On ne prend RDV que si le compteur n'a pas été vu depuis plus de 2 ans

La demande est à initier dans ILIADE, en créant une demande type « PRE ou ICT »

et à finaliser dans Odyssée pour pouvoir déclencher l'activité terrain

PHOTO COMPTEUR

Présentation du parcours client

EXEMPLE D'EMAIL ET SMS ISSUS D'UNE CAMPAGNE D'ANNONCE RELÈVE

SUEZ : RELEVE DE VOTRE COMPTEUR D'EAU entre le 18/11/2020 et le 25/11/2020. Renseignez dès à présent l'index et joignez une photo de votre compteur d'eau en cliquant ici http://g0.mg/?l=k74ze_o67 avant le 16/11/2020. En cas d'impossibilité, merci de déposer votre relevé au 0 907 408 408.

Attention : Être vigilent dans la saisie de l'adresse mail et/ou le n° de tél portable dans Odyssée, sinon le client ne recevra pas le mail et/ou le SMS

Tous les clients ont accès au parcours.
Pas besoin de créer un Compte en Ligne pour pouvoir faire le parcours client

Votre service d'eau : relève de votre consommation d'eau

Si vous ne visualisez pas correctement cet e-mail, cliquez-ici

SUEZ votre service client vous informe

Votre référence client : 983274419974
Adresse de branchement : 9 AVENUE DE LA CHATAIGNERAIE 78540 VERNOUILLET
Compteur n° : C13FA023292

Bonjour,

Dans cette période de crise sanitaire inédite, la protection de nos clients et de nos collaborateurs est notre priorité. Nous vous demandons de respecter les gestes barrières et de porter un masque lors de leur passage.

SUEZ procédera à la relève de votre compteur d'eau situé au 9 AVENUE DE LA CHATAIGNERAIE 78540 VERNOUILLET.

Afin de recevoir une facture basée sur votre consommation réelle, il vous suffit de renseigner l'index puis joignez **une photo de votre compteur d'eau** (index et numéro du compteur visibles) en Cliquant ici ou en joignant notre Service Client au **09 77 40 84 08** avant le **01/10/2020**.

Si vous préférez recevoir notre technicien, notez que la relève se déroulera sur votre commune **le 28/09/2020 entre 8h et 12h**.

Pour que notre technicien travaille dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité, nous vous remercions de bien vouloir libérer et nettoyer l'accès au compteur.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

A très bientôt chez SUEZ

Votre service client

service client | compte en ligne | assistance en ligne

Pour tout savoir sur l'eau dans votre commune, rendez-vous dans la rubrique Eau dans ma commune de notre site internet

ACCÉDER

Parcours client sur TSME

⇛ **EN QUELQUES CLICS, LE CLIENT INSCRIT SON INDEX DE CONSOMMATION ET JOINT UNE PHOTO DE SON COMPTEUR D'EAU**

⇛ **CET INDEX REMONTE AUTOMATIQUEMENT EN TEMPS RÉEL DANS L'EMC PUIS DANS ODYSSÉE**

⇛ **PARCOURS DISPONIBLE SEULEMENT POUR LES RELÈVES À PIED (LES CLIENTS QUI SONT ÉQUIPÉS EN TR ET RR NE PEUVENT PAS SUIVRE LE PARCOURS)**

Parcours client sur TSME

- Ecrans du parcours client

– Mail de confirmation

Vous pouvez consulter la photo du compteur déposé par le client via le lien vers AEL sur Odyssée

12/08/2024 à 12:17	Authentification d'un utilisateur	Réussi
29/07/2024 à 12:16	Authentification d'un utilisateur	Réussi
23/07/2024 à 16:38	Authentification d'un utilisateur	Réussi
03/07/2024 à 17:05	Authentification d'un utilisateur	Réussi
24/06/2024 à 19:39	Dépose index photo-compteur	Réussi
21/06/2024 à 12:23	Authentification d'un utilisateur	Réussi

L'EAU BORDEAUX MÉTROPOLE

votre service client vous informe

Référence client : 980447724499
Adresse du branchement :
6 RUE BERLIOZ
DNE DE LA BURTHE FACE N 6 ARRO
33270 FLOIRAC

Bonjour,

Voici les informations que vous nous avez communiquées pour le relevé de :
Votre compteur n° : D19BA130950
Relevé communiqué : 10
Date de relève : 07/09/2020

A noter :
- Si vous nous avez transmis ce relevé plus de 48H après le passage de notre agent, nous ne pouvons pas vous garantir la prise en compte sur votre prochaine facture.

- Si votre relevé présente un écart important avec celui indiqué sur votre facture, nous vous conseillons de prendre contact avec notre service client.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

À très bientôt chez L'Eau Bordeaux Métropole
Votre service client

service client | compte en ligne | assistance en ligne

Pour tout savoir sur l'eau dans votre commune, rendez-vous dans la rubrique Eau dans ma commune de notre site internet

ACCÉDER

Lien vers le film de présentation : L'auto relève digitale - SUEZ France - YouTube

"J'ai reçu un avis de passage du releveur dans ma boîte aux lettres. Je souhaite vous communiquer mon relevé"

Arbre de décision

Cas pratiques métier : Dépose d'index

Rechercher : Tous | Recherchez...

1. Rechercher l'interlocuteur
2. Depuis la page interlocuteur accéder au Compte.
3. Depuis le compte accéder au service souscrit, Entité de facturation et Site

SERVICE SOUSCRIT — Vérifier que le Service souscrit est actif

SITE — Je confirme l'adresse du site

DEMANDES

Nouveau

-Aller sur la page interlocuteur et cliquer sur l'onglet ''Demandes''

- Cliquer sur le bouton « **Nouveau** » situé dans l'onglet demande de la page interlocuteur

- Créez une demande de type **''IND-Dépose d'index''**

Parcours Guidés

Cliquer sur le bouton « Parcours guidés » qui se retrouve en haut à droite de la demande pour effectuer une dépose d'index

DEMANDES — La demande passe au statut clôturé

le dossier IND sera créé et clôturé automatiquement dans ODY

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

General

ASI

General

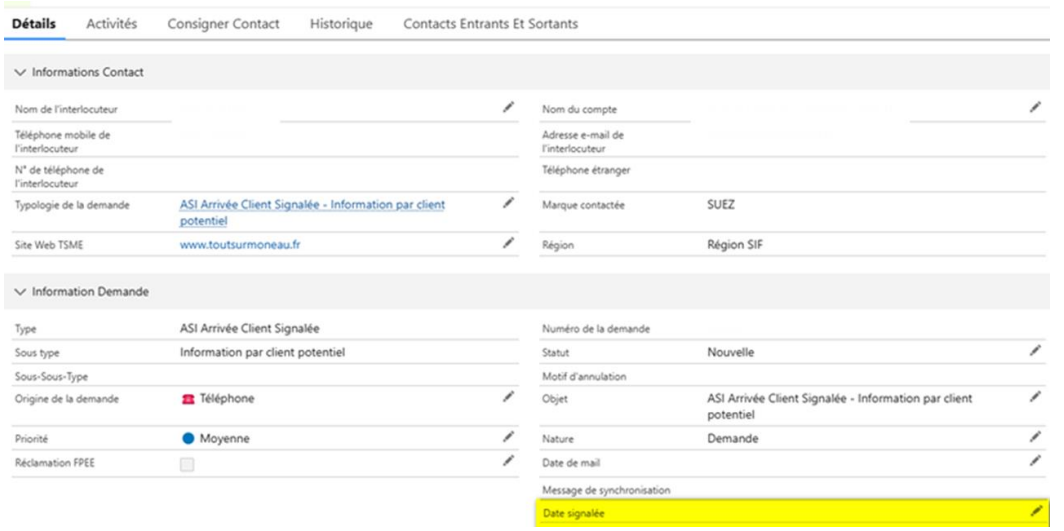
UTILISATION D'UNE DEMANDE ASI

- **Avant la création d'une demande ASI :**
- Si mon interlocuteur est inexistant → créer l'interlocuteur + compte et créer l'entité de facturation
- Si mon interlocuteur est existant → créer l'entité de facturation depuis son compte existant

- La demande ASI (Arrivée signalée) doit être utilisée si l'abonnement ne peut pas être mis en place (signature de l'acte de vente ou de l'état des lieux d'entrée à une date postérieure au jour J, si le client n'est pas en possession de son index, index incohérent, une tierce personne, le prédécesseur ou le terrain signale l'arrivée du client, compteur non vu depuis plus de deux ans…)

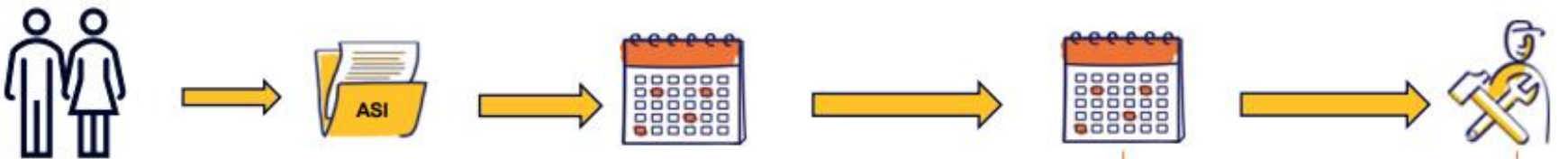
- Il ne faut pas ouvrir de demande ASI dans le cas d'une succession, sur un contrat assainissement seul (nous ne gérons pas l'eau) et en cas d'écart de consommation avec le prédécesseur

- Il est nécessaire de renseigner une **« date prévisionnelle d'aménagement » à J+1 minimum** dans la demande en cas d'arrivée signalée par le client potentiel, **puis Enregistrer et cliquer sur « En cours de traitement » avant de basculer dans Odyssée pour terminer le process**



L'abonnement ne doit pas être réalisé

2. Les actions automatiques du dossier ASI



Futur client potentiel (Prospect)

10 jours après la date d'emménagement prévue :

- ✓ création du contact sortant au nom du **futur occupant** (1- 67)

30 jours après la date d'emménagement prévue :

- ✓ création de l'activité terrain « Branchement eau fermé client non déclaré » (CEO11)

al

Contact pendant le processus du dossier ASI :

Le futur client nous contacte pour :

Confirmer son emménagement **avant la date prévisionnelle**	Effectuer la campagne « Mutation individuelle (Compte) » avec l'acteur existant Le dossier ASI est clôturé en automatique
Confirmer son emménagement	**Avant la clôture de l'AT** : Effectuer la campagne « Mutation individuelle (Compte) » avec l'acteur existant Le dossier ASI et l'AT en attente sont clôturés en automatique **Après la clôture de l'AT :** Vérifier le commentaire de l'agent et l'état du PdS **Si l'eau est toujours en service** réaliser la campagne « Mutation individuelle (Compte) » **Si le PdS est fermé**, ouvrir un dossier « ARR » pour déclencher l'AT de réouverture de branchement (ne pas réaliser la campagne)
Signaler que son emménagement est annulé	Passer le dossier au statut «Traiter » Annuler l'AT si elle a été déclenchée
Signaler que sa date d'emménagement est décalée	**L'AT de fermeture n'est pas déclenchée :** Modifier la date prévisionnelle dans le dossier ASI **L'AT est déclenchée :** Passer le dossier à l'état « Traiter » Ouvrir un nouveau dossier « ASI » avec la nouvelle date prévisionnelle

Il n'est pas possible de modifier la date d'emménagement prévisionnelle après le déclenchement d'une AT de fermeture

Evolution du dossier ASI pour la gestion des logements vacants

ITV

EVOL

Le fonctionnement

Cette nouvelle branche du **dossier ASI** est **entièrement automatisée** :

- à **J+10 jours** de la date de création du dossier, un courrier **« C_1-70 Relance nouvel occupant sur logement vacant »** est créé et envoyé à l'adresse du site.

  → Le dossier passe à l'état **« Logement vacant - courrier Nouvel Occupant envoyé »**
- à **J+30 jours** de la date de création du dossier, une **AT de type « CEO11 - Branchement eau fermé client non déclaré »** est créée et envoyée à G2.

  → Le dossier passe à l'état **« Attente retour intervention »**
- Le dossier passe au statut **« Clos »** après finalisation de l'AT de fermeture du branchement.

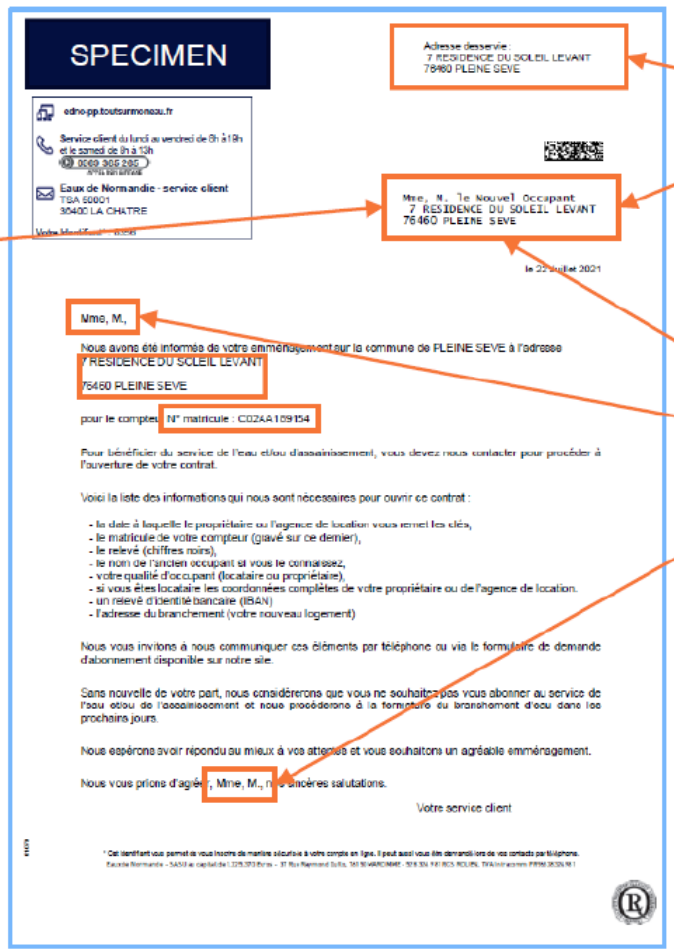
IMPORTANT Le courrier **« C_1-70 »** porte la mention **« Nouvel occupant »** à la place du nom/prénom, affiche la civilité **« Mme M »** et utilise **l'adresse du site** comme adresse d'envoi.
Il sera rattaché au dernier acteur connu mais aucune de ses informations personnelles n'est reprise.

Evolution du dossier ASI pour la gestion des logements vacants

ITV

EVOL

Exemple de courrier « C_1-70 »



SPECIMEN

edno-pp.toutsurmoneau.fr

Service client du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 13h
0969 395 295
Prix non surtaxé

Eaux de Normandie - service client
TSA 60001
30400 LA CHATRE

Votre identifiant client*

Adresse desservie :
7 RESIDENCE DU SOLEIL LEVANT
76460 PLEINE SEVE

Mme, M. le Nouvel Occupant
7 RESIDENCE DU SOLEIL LEVANT
76460 PLEINE SEVE

le 22 juillet 2021

Mme, M.,

Nous avons été informés de votre emménagement sur la commune de PLEINE SEVE à l'adresse
7 RESIDENCE DU SOLEIL LEVANT
76460 PLEINE SEVE

pour le compteur N° matricule : C02AA109154

Pour bénéficier du service de l'eau et/ou d'assainissement, vous devez nous contacter pour procéder à l'ouverture de votre contrat.

Voici la liste des informations qui nous sont nécessaires pour ouvrir ce contrat :

- la date à laquelle le propriétaire ou l'agence de location vous remet les clés,
- le matricule de votre compteur (gravé sur ce dernier),
- le relevé (chiffres noirs),
- le nom de l'ancien occupant si vous le connaissez,
- votre qualité d'occupant (locataire ou propriétaire),
- si vous êtes locataire les coordonnées complètes de votre propriétaire ou de l'agence de location.
- un relevé d'identité bancaire (IBAN)
- l'adresse du branchement (votre nouveau logement)

Nous vous invitons à nous communiquer ces éléments par téléphone ou via le formulaire de demande d'abonnement disponible sur notre site.

Sans nouvelle de votre part, nous considérerons que vous ne souhaitez pas vous abonner au service de l'eau et/ou de l'assainissement et nous procéderons à la fermeture du branchement d'eau dans les prochains jours.

Nous espérons avoir répondu au mieux à vos attentes et vous souhaitons un agréable emménagement.

Nous vous prions d'agréer, Mme, M., nos sincères salutations.

Votre service client

* Cet identifiant vous permet de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il peut aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.
Eaux de Normandie - SASU au capital de 1.275.373 Euros - 37 Rue Raymond Duflos, 76130 MONT-SAINT-AIGNAN - 509 334 741 RCS ROUEN, TVA intracom FR96 509 334 741

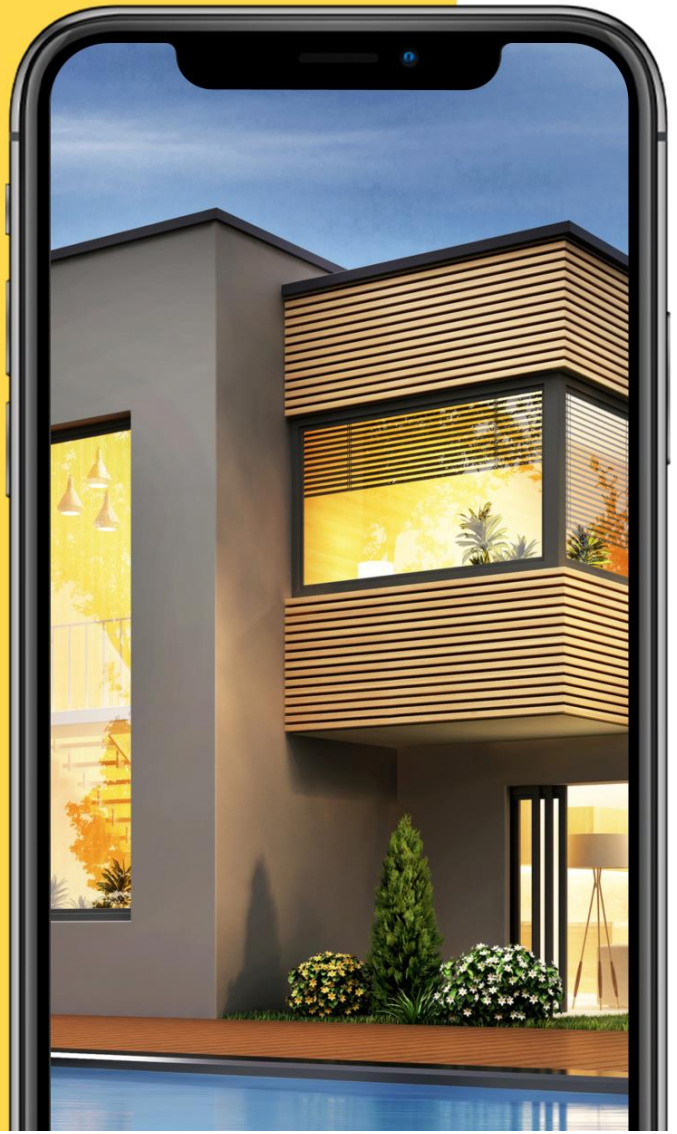
Affichage de l'adresse du site

Affichage de la mention « Nouvel occupant »

Affichage de la civilité « Mme M.»

al

Typologie de demandes clients : Arrivée Signalée 👥



“Je vais emménager dans un mois.”

Client PP non existant
Site existant
👫

al

Arbre de décision
Cas pratiques métier :
Créer une demande ASI

Rechercher : Tous | Recherchez...

Recherche :

1. **Interlocuteur & Compte** associé : **Non existant** dans ILIADE
2. **Site : Existant** dans ILIADE et géré par Suez

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

SITE

PDS

1. Aller sur **le site** pour consulter le matricule compteur
2. Aller sur le **PDS** et cliquer bouton **"Compteur et historique des relevés + ATS"** pour consulter le 'historique des relevés et les ATS

Copier l'ID de site tout en bas de la page Site

Créer Interlocuteur + Compte

Création interlocuteur + Compte

COMPTE

Créer une Entité de facturation

1. Depuis la page Compte, cliquer sur le bouton **"Créer une Entité de Facturation"**
2. Dans le parcours il faut choisir **"Site existant"** et **coller l'ID site** que vous aviez copié

Tant que je suis au statut "**Nouvelle**" je peux modifier la demande (Typologie et commentaire). Une fois le statut modifié, la demande est transférée vers Odyssée.

DEMANDES

3. Créer une demande de type **"ASI – Arrivée Signalée- Information par client potentiel"** :
4. Cliquer sur le bouton **"Nouveau"** situé à la page interlocuteur onglet demande.
5. Renseigner le champ **"Typologie de la demande"** avec **'ASI – Arrivée Signalée- Information par client potentiel »**
6. Cliquer sur **"Enregistrer" sans mettre de commentaire**
7. S'assurer que les champs **'l'Entité de Facturation" + "Site" + "PDS" soient remplis**
8. Renseigner un commentaire dans le champ **"Description" (préciser le contexte du client)**
9. En cliquant sur le crayon remplir le champ « **Date signalée** »
10. Passer le statut de la demande à 'En cours de traitement" pour pouvoir basculer vers ODY (si besoin)

- Un dossier ASI est créé automatiquement dans ODYSSEE
- Basculer vers Odyssée pour la suite de traitement du dossier ASI.

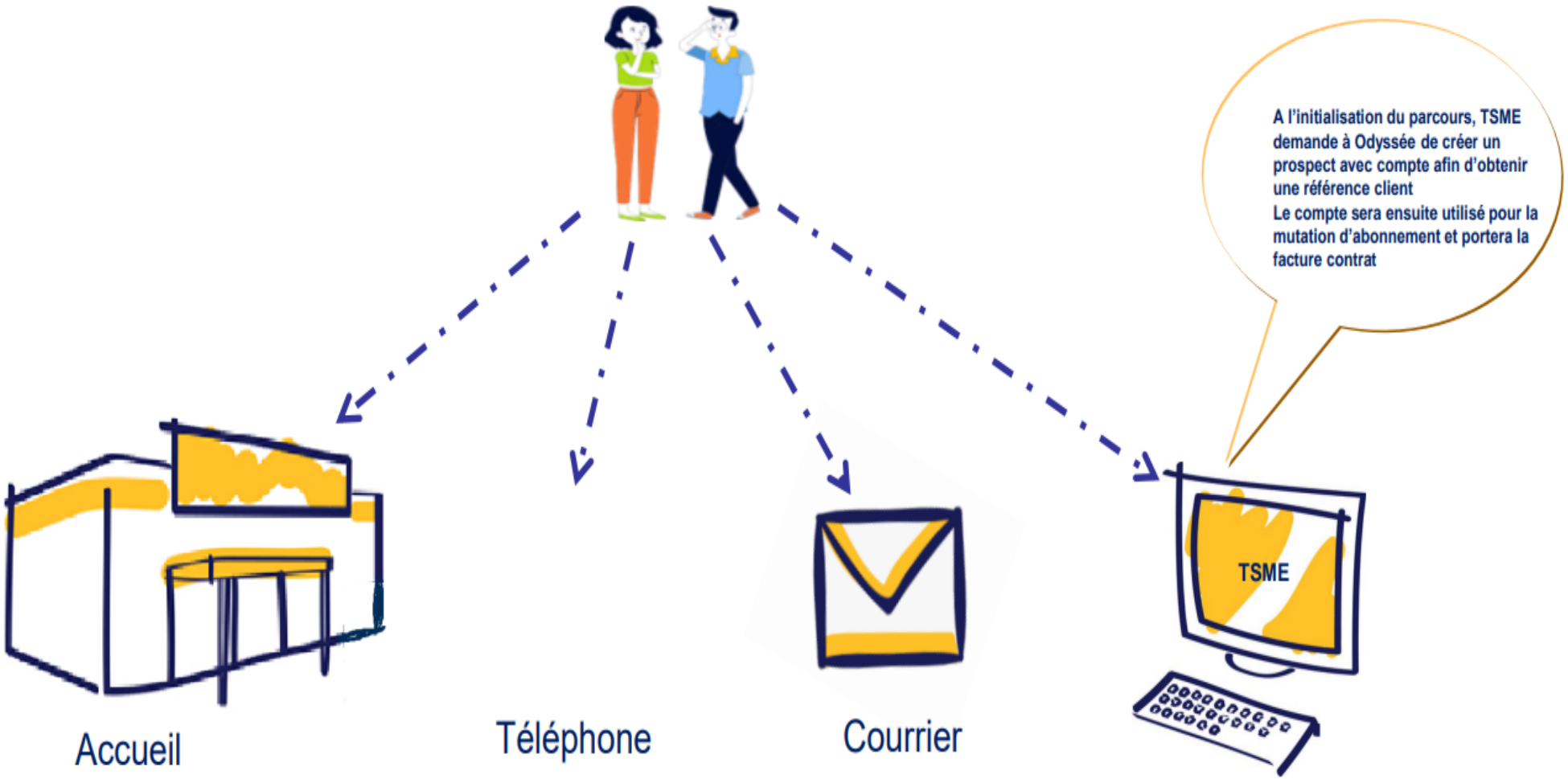
Une demande autre que type information immédiate doit être clôturée dans ODYSSEE

Arrivée parcours automatisé

Souscription en ligne via le site TSME

Lien vers la procédure nationale
« Arrivée client »

Les différentes façons de souscrire un abonnement



* cf. SharePoint Relation client EF → Onglet Tout sur mon Eau

3. Les nouveaux parcours digitaux

• 3.1 Le parcours arrivée 1/2

1 *Qui peut réaliser le parcours d'arrivée en ligne ?*

Exclusions liées au contrat

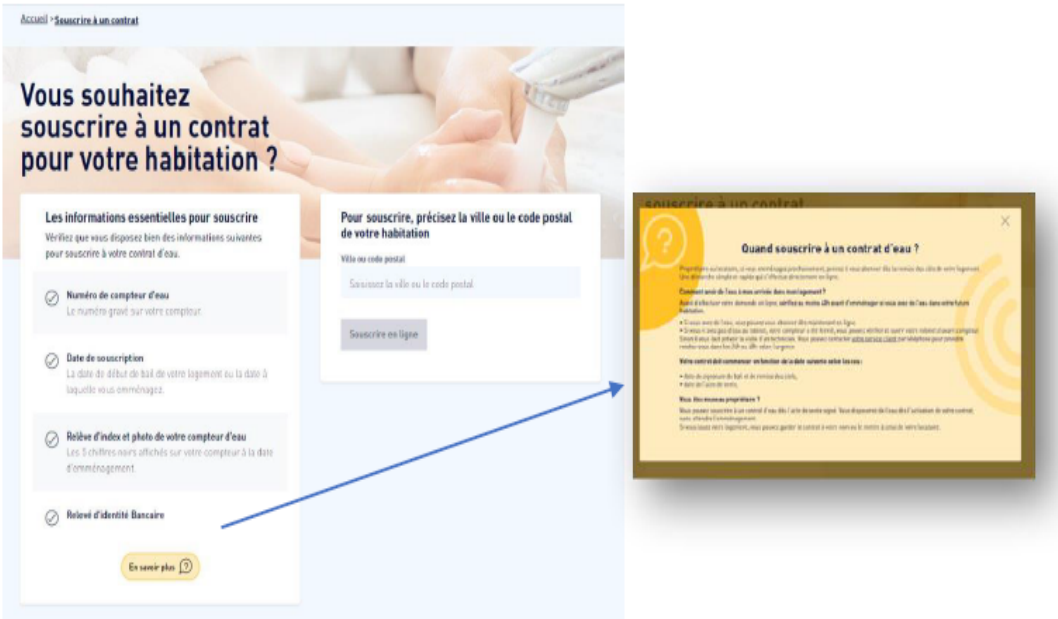
- Les contrats **non gérés par SUEZ**
- Les contrats **sans compte 120, ni facture 120 m3**
- **Les contrats dont les factures 120 m3 ont plus de 13 mois**
- Les contrats et prestations **exclues sur décision régionale**
- Les comptes facturés **avec ORMC**
- Les comptes facturés **en assainissement seul**
- Les contrats **sans règlement de service Eau**
- Les contrats dont le service **TPMS e-facture est fermé**
- Les contrats dont le service **TPMS Pack paiement Mensualisation ou Prélèvement est fermé**

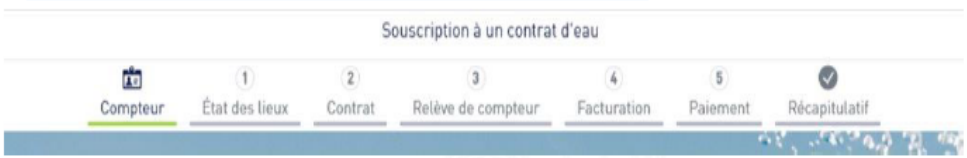
Exclusions liées à la situation et aux données des clients

- Les clients **sans e-mail** (indispensable pour créer son compte en ligne)
- Les compteurs « flottants » (compteur posé mais non rattaché à un PDS)
- Les compteurs « en doublon » (présence de 2 matricules compteurs identiques)
- Les compteurs à l'état « déposé »
- Les compteurs avec l'état du PDS « supprimé »
- Le dossier « ARR » fermé depuis moins de 7 jours
- **Les clients ne souhaitant pas le prélèvement ou la mensualisation**
- **Les PDS ayant un dossier « ASI » ouvert avec une intervention**
- Les PDS avec un **dossier « ARR »** ouvert avec ou sans AT
- Les PDS avec une AT en cours
- Les PDS avec **un compteur général**
- Les comptes « prédécesseurs » **multi-sites**
- Les sites **avec plus de 2 PdS** (ou compteurs)
- Les branchements **neufs**

→ Si le client n'est pas éligible, le client est invité à réaliser sa mutation via le **formulaire d'emménagement existant** ou à nous contacter par téléphone selon sa situation

2 *Comment se présente le parcours ?*





7 étapes:

- **Compteur** : *vérification n° compteur, contrôle d'email par code et* ***création d'un CEL avec une réf client***
- **Etat des lieux** : *infos sur logement et accès à l'eau*
- **Infos sur contrat** : *tarification eau et asst, RGS et annexes*
- **Relevé de compteur** : *relevé de compteur (affichage du dernier relevé si télérelève). Si incohérent, parcours stoppé, client invité à nous contacter*
- **Facturation** : *informations personnelles + infos facturation*
- **Paiement** : *Choix mensualisation ou prélèvement / IBAN à renseigner et mandat SEPA en ligne*
- **Récapitulatif** : *Récapitulatif de toutes les informations*

Automatisation du parcours « ARRIVEE CLIENT »

POINTS IMPORTANTS

REL CLI

EVOL

NOUVEAU TYPE DE PROSPECT

La validation d'une demande « **Arrivée client** » sur TSME nécessite **un compte client.**

A l'initialisation du parcours, TSME demande à Odyssée de **créer un prospect avec compte** afin d'obtenir **une référence client**. Le compte sera ensuite utilisé pour la mutation d'abonnement et portera la facture contrat.

Si la demande de mutation est enregistrée mais qu'elle n'est pas traitée jusqu'au bout (cas 2 et 3), **le compte est créé mais il ne possède aucun EdC** puisque la campagne « **Mutation d'abonnement** » n'est pas réalisée.

A l'affichage, le menu contextuel affichera **uniquement** **l'acteur et le compte**

NOUVEAU PROCESS DES APPELS ARRIVEE

Il faut demander SYSTEMATIQUEMENT à une Arrivée par téléphone si le client a COMMENCÉ une souscription en ligne et s'il a créé un COMPTE EN LIGNE sur TSME

Si le client s'est créé un Compte en ligne, il a déjà une référence client qu'il peut trouver en se connectant sur son compte en ligne. Il faut **obligatoirement reprendre l'ID de compte (compte existant dans Odyssée)** pour faire la mutation, **uniquement dans ce cas là.**

NOUVEAU PROCESS DU DOSSIER ARRIVEE-WEB

Un dossier « **ARR** » à l'état [**OUVERT**] issu du parcours TSME ne doit **JAMAIS** être annulé **MANUELLEMENT**.

L'annulation de ce dossier **bloque le processus automatisé** et entraîne :

- la **perte** de toutes les informations nécessaires à **l'adhésion au prélèvement automatique ou à la mensualisation**
- et le **non enregistrement** de **l'adhésion à la e-facture et aux services liés à la télérelève**.

.

ARRIVEE TSME ---- TRAITEMENT DANS ODYSSEE

Lors d'une demande d'arrivée client, **vous devez systématiquement demander au client s'il a commencé le parcours d'abonnement sur le site internet**

Si oui, il doit vous communiquer obligatoirement sa référence client qui se trouve sur son compte en ligne

Vous allez trouver un contrat avec seulement un acteur et un compte sans EDC, la mutation n'ayant pu être finalisée

❖ 2 cas possibles :

1) Le dossier ARR est à l'état « Vérification dépose index »: vous devez vérifier l'index dans l'historique des relèves, la photo du compteur présente dans les contacts (obligatoire si index incohérent ou compteur non vu depuis plus de deux ans) et l'index de résiliation de l'ancien occupant

-Si l'index est correct, vous ne devez pas clôturer le dossier, le traitement sera réalisé par le back-office. Vous ne devez surtout pas ANNULER le dossier ARR, sinon nous perdons les informations financières du client

-Si incohérence d'index et que vous devez envoyer un agent, vous devez cliquer sur le dossier ARR présent dans les alertes du tableau de bord, puis cliquer sur refuser dépose index, sélectionner l'AT relever compteur et prendre un rdv si nécessaire. Il est possible d'envoyer un mail avec un lien permettant au client de prendre RDV pour relever le compteur (si le client ne prend pas de rdv, relance à j+10 et le dossier est annulé au bout de 31 jours ainsi que l'AT)

La demande de mutation est enregistrée mais n’est pas traitée jusqu’au bout car l’index de mutation n’est pas automatiquement validé

Automatisation du parcours « ARRIVEE CLIENT »

REL CLI

EVOL

EXEMPLE
Dossier ARR créé à l’état « Problème Dépose index »

Dossier client

Signet | Dupliquer | Effacer | Enregistrer | Actualiser

Principal | Portail dossiers client | Journal

INFO DOSSIER CLIENT: Ouvert - Vérification Dépose index, Arrivée client, Créé: 20/07/2022 12:38:44

ID DE DOSSIER CLIENT: 332[illegible]

TYPE DE DOSSIER CLIENT: ARR — Arrivée client

ETAT: Vérification Dépose index

DATE/HEURE OUVERT: 20/07/2022 12:38:44

ACTIONS: Valider dépose index | Refuser dépose index | Nouveau contact | Annuler

Etat avec modification automatique

COMMENTAIRE

ACTEUR: 8794244156 — XXXXXXXXX

COMPTE: 5160047262 — XXXXXXXXX - Particulier

SITE: 2282389470 — XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 78160, MARLY LE ROI

UTIL. RESPONSABLE: FFD428 — XXXXXXXXXX

INFOS DE CONTACT

ACTEUR À CONTACTER: 8794[illegible] — XXXXXXXXX

MÉTHODE CONTACT SOUHAITÉE: E-mail

CARACTÉRISTIQUES

TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	
Nature du dossier	DEMANDE	Demande client
Sous famille du dossier	ARR-W-PB-X	Souscription web problème index
Date de arrivée client	18-07-2022	
Edition Facture papier	NON	Refus Edition Facture papier
Relevé du point de service 1	861394[illegible]	Relevé de CdM 1, relevé 18/07/2022 00:00:00, compteur 130[illegible]
Cohérence d'Index - Relevé OK / KO PDS	KO	La cohérence d'Index n'est pas OK
Id demande TSME	ARR71	

09/02/2022 14:30:18

Le dossier propose de **valider** ou de **refuser** l’utilisation de l’index déposé pour souscrire le contrat d’abonnement.
*Ne jamais cliquer sur le bouton [**ANNULER**]*

Alertes
Dossier client Arrivée client - Vérification Dépose index

Le **dossier ARR** créé est affiché dans le pavé « **Alertes** » du tableau de bord.

Bonne pratique : Pensez à cliquer sur le bouton « **Nouveau contact** » pour tracer l’appel du client.

EXEMPLE
Dossier **[ARR]**
avec index incohérent

CARACTÉRISTIQUES REQUISES

TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	
Fixer un rendez-vous ?		
Activité terrain		
Mail Sortant	00	Aucun mail

OK Annuler

VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION
CE004	branchement eau fermer à la demande du client
CEP05	Compteur relever

VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	DESCRIPTION
00	Aucun mail
M_3-41	Demande de RDV à Initiative Interne

En cliquant sur le bouton « **Refuser dépose index** », la pop-up s'affiche et propose de choisir une AT et le contact mail sortant.

CARACTÉRISTIQUES REQUISES

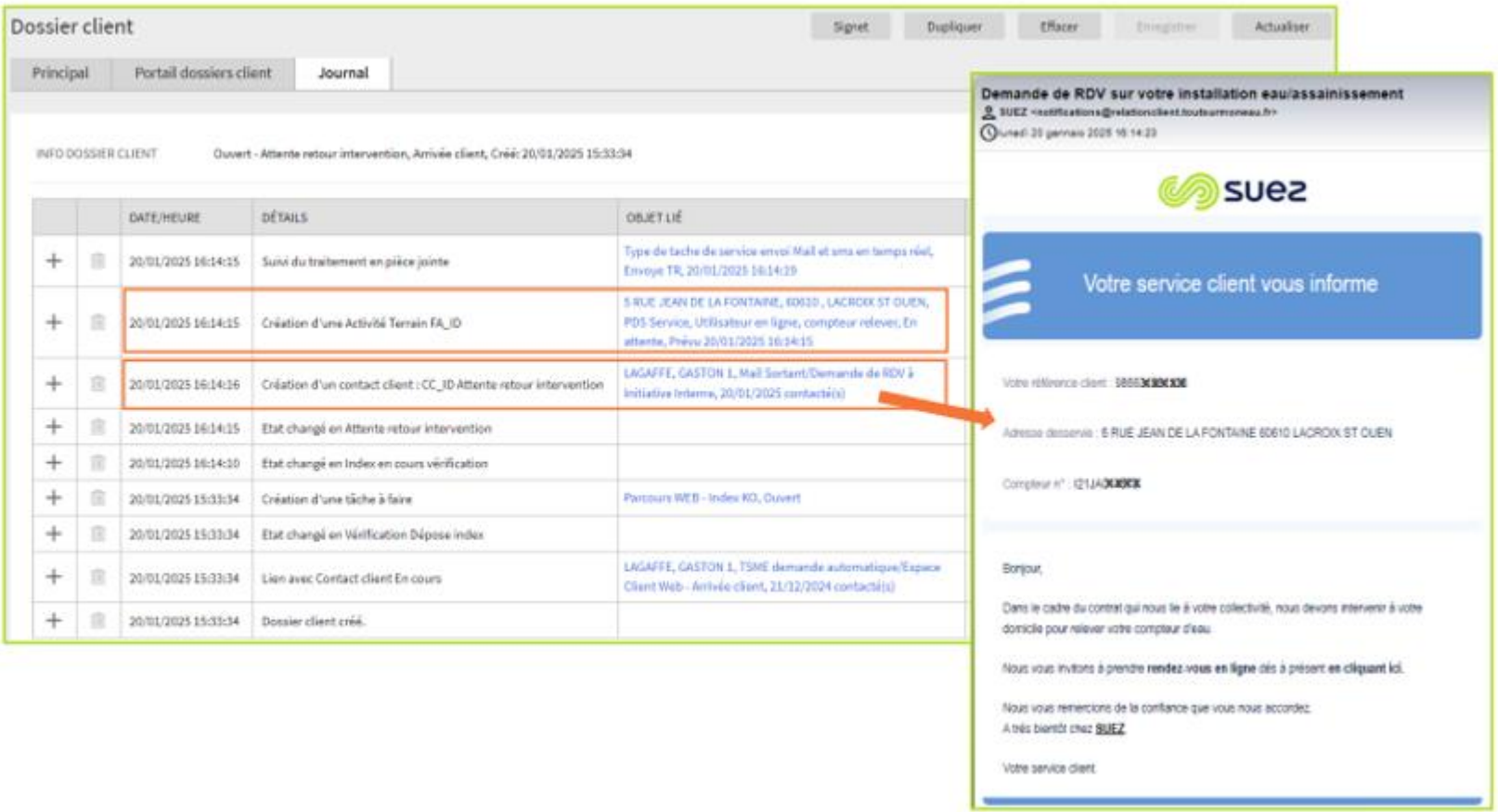
TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	
Fixer un rendez-vous ?	N	Non
Activité terrain	CEP05	Compteur relever
Mail Sortant	M_3-41	Demande de RDV à Initiative Interne

OK Annuler

EXEMPLE
Dossier **[ARR]**
avec index incohérent

Le journal du dossier **[ARR]** affiche le **contact** et l'**AT** sélectionnés.

Un exemple de mail **[3-41]** est affiché à droite.

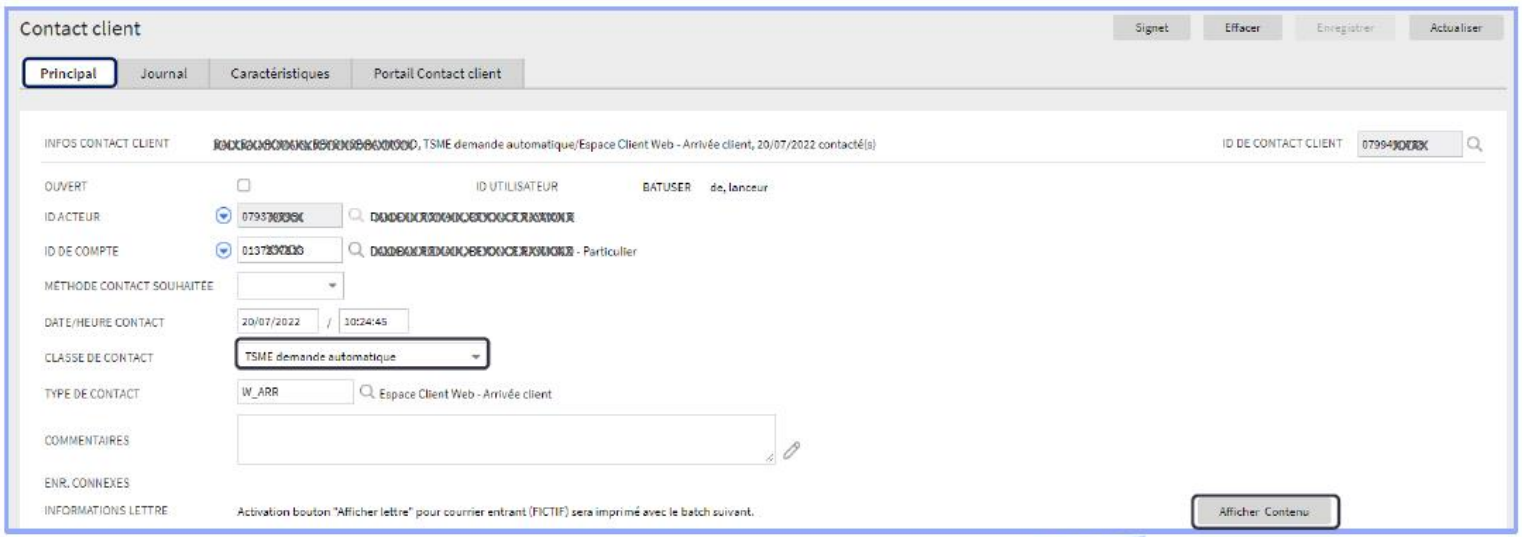


Automatisation du parcours « ARRIVEE CLIENT »

REL CLI

EVOL

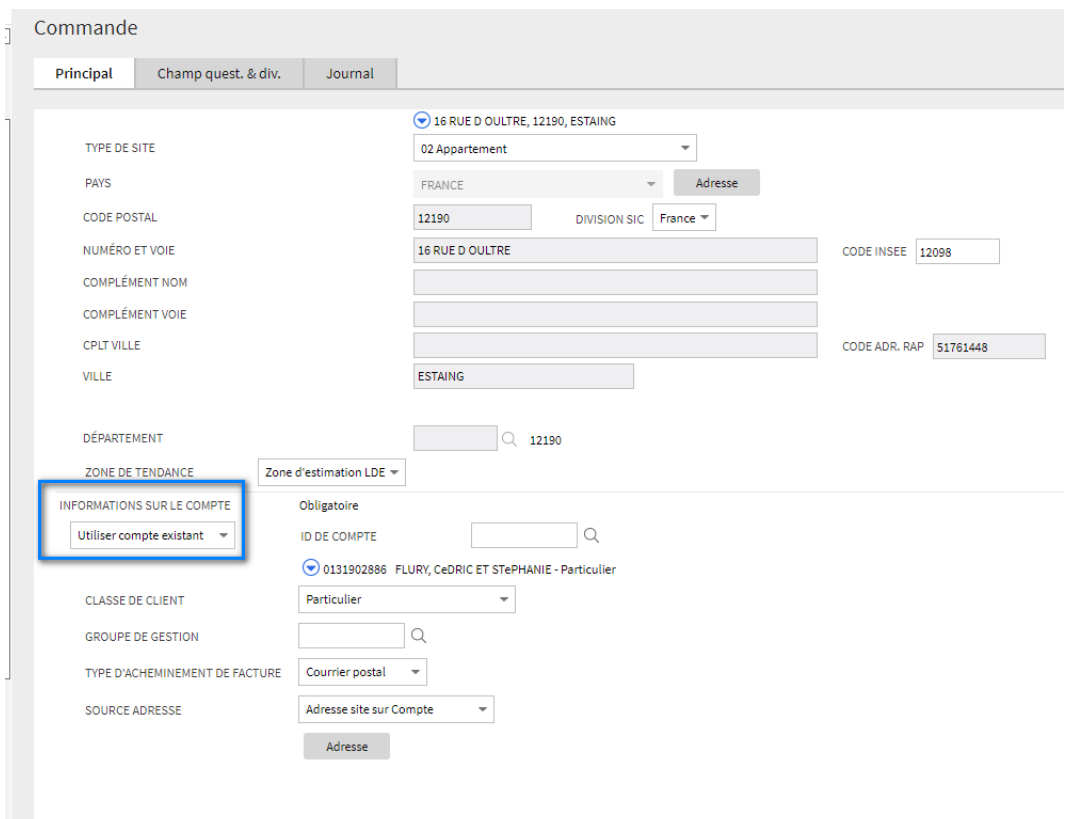
EXEMPLE
Accès à la **photo-compteur** depuis le bouton « **Afficher contenu** » du contact TSME



2) Pas de dossier ARR présent dans les alertes du tableau de bord : il vous faudra vous-même finir la mutation

-Pour ce faire : cliquer sur le menu contextuel de l'acteur – Aller à commande – Rechercher - cliquer sur la commande ajout prospect → le SITE remonte dans le tableau de bord

Saisir l'index du compteur puis cliquer sur Mutation individuelle compte → Bien vérifier dans la campagne qu'il y a noté « Utiliser compte existant » puis faire votre abonnement



CF. fiche pratique

La demande de mutation est initiée mais elle n'est pas finalisée par le client dans TSME

Automatisation du parcours « ARRIVEE CLIENT »

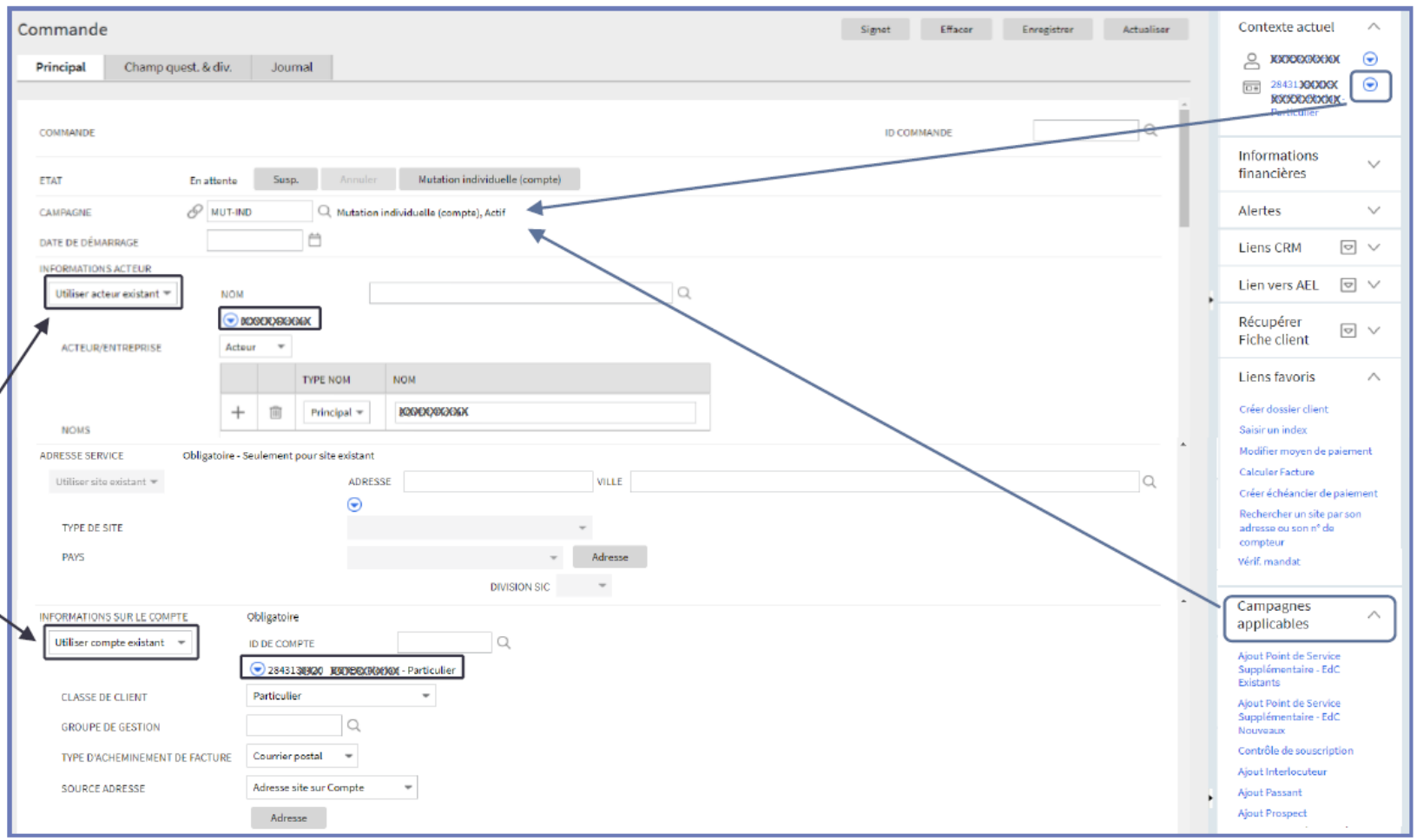
REL CLI

EXEMPLE
Campagne **« MUT-IND »** créée avec **un acteur et un compte existants**

Depuis **la liste des campagnes applicables** ou **depuis le menu contextuel du compte** (*Aller à Commande > Ajouter*),

la **campagne « MUT-IND »** propose, par défaut, d'utiliser **l'acteur et le compte existants.**

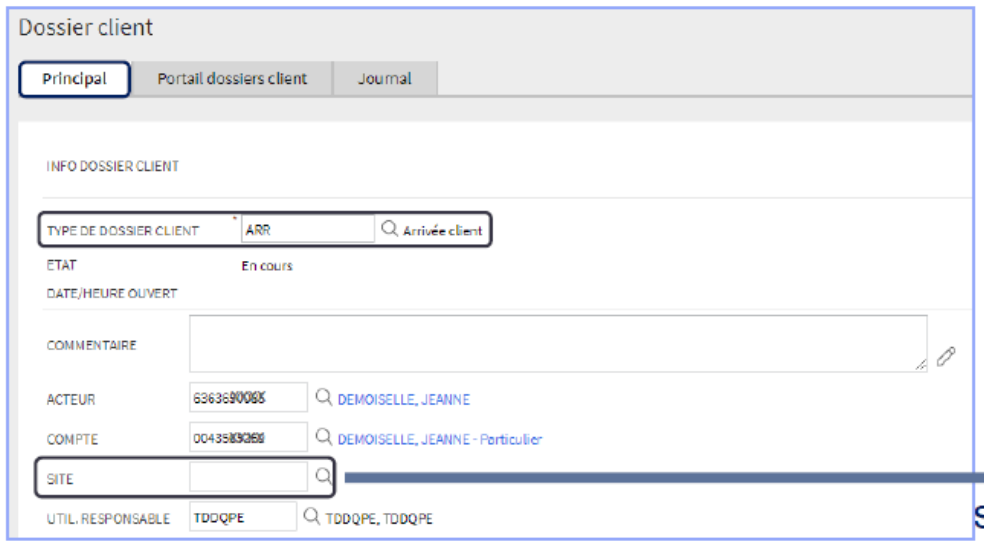
Cela permet de **reprendre l'acteur et le compte créé par Odyssée** lorsque le client a créé son CEL sur TSME.

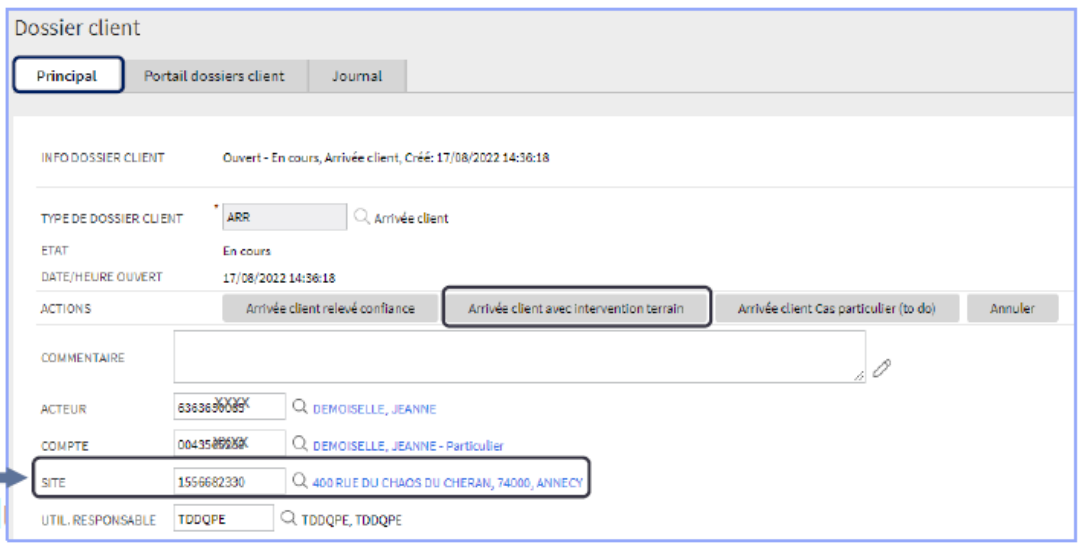


Le client a déclaré ne pas avoir d'eau

Après création du contact client, **le(la) Chargé(e) Relation client** crée **manuellement** un **dossier « ARR »** **depuis le menu contextuel du compte** ou **le lien favori « Créer dossier client »** en ajoutant **l'ID du site** du futur logement et en sélectionnant le bouton « **Arrivée client avec intervention terrain** » pour générer l'AT de remise en eau .

L'utilisation du compte client existant est obligatoire.





s d

DEMANDE D'ABONNEMENT : prérequis

Loi Hamon : Loi n°2014-344 du 17/03/2014 relative à la consommation dite loi Hamon. Elle est une transposition de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 qui définit les obligations d'information dues aux consommateurs et qui encadre la conclusion des contrats à distance et hors établissement. Décret no 2014-1061 du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation.
Elle s'applique uniquement aux clients particuliers pour un usage domestique du branchement eau.

Le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à partir du moment où il nous demande l'ouverture d'un contrat,

Si le client se rétracte, il faut faire la fermeture du branchement, les frais de déplacement sont à à notre charge,
La facture contrat est annulée et seule la consommation (sans abonnement) est facturée si le client a demandé l'ouverture du contrat et a consommé de l'eau,

Arrivée client réalisée par téléphone ou à l'accueil, il faut obligatoirement informer le client :

- ✓ sur la composition de sa facture (eau et/ou assainissement)
- ✓ sur le prix de l'eau : frais d'accès au service, abonnement et prix du m3, et frais de déplacement en cas d'ouverture
- ✓ le droit de rétraction de 14 jours pour son abonnement
- ✓ recueillir l'accord du client à bénéficier du service de l'eau dès l'entrée dans le logement, y compris pendant la période de rétractation.
- ✓ Informer le client que sa demande d'abonnement vaut commande avec obligation de paiement.
- ✓ sur les conditions de résiliation de son contrat
- ✓ Informer le client en cas de réclamation et sur la médiation

Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations www.mediation-eau.fr)

- En application de la loi Hamon, la demande doit être réalisée uniquement sur demande du nouvel occupant
- Si la demande provient d'une autre personne, il faut ouvrir une demande ASI
- Si le client communique un index incohérent ou n'a pas son index, il faut ouvrir une demande ASI (si le compteur est en télérelève, vous pouvez vérifier ou récupérer l'index avec l'accord du client)

La loi Hamon, ne s'applique pas aux clients professionnels. Par conséquent, vous pouvez abonner un professionnel sans son consentement

Script Téléconseiller – Abonnement Eau/Assainissement

Accueil et information légale

Bonjour [Nom, Prénom], je vous informe que cet appel est enregistré dans le but d'améliorer la qualité de notre service et de conserver une preuve de votre consentement, conformément à la réglementation en vigueur.

En poursuivant cette conversation, vous acceptez cet enregistrement.

Est-ce que vous me confirmez votre accord pour continuer l'appel ?

Identification du client

Pour commencer, pouvez-vous me confirmer votre identité ? (Si le client ne s'est pas présenté)

Merci. Si j'ai bien compris, vous souhaitez mettre en place un abonnement pour le logement situé [adresse du logement].

Vérifications préalables

Avez-vous déjà effectué une demande d'abonnement sur notre site internet ?

Si oui, pouvez-vous me transmettre votre référence client ?

Pouvez-vous également me communiquer le matricule du compteur ou le nom de l'ancien occupant ?

(Si doute : demande de vérification du bon compteur en fermant le robinet d'arrêt)

Documents et informations nécessaires

Avez-vous signé l'état des lieux ou l'acte de vente ? À quelle date ?

Avez-vous effectué la relève du compteur d'eau ? Avez-vous de l'eau dans votre logement ?

Création de l'abonnement

Pour mettre en place votre abonnement, j'aurai besoin de quelques informations :

- À quel nom dois-je établir l'abonnement ? (Si professionnel : numéro SIRET + coordonnées du gérant)

- Êtes-vous locataire ou propriétaire ?

- Pouvez-vous me communiquer votre numéro de téléphone fixe et mobile, ainsi que votre adresse mail ?

- Quel est votre mode de contact privilégié ?

- Pour éviter les homonymes, j'aurais besoin de votre date et lieu de naissance.

- S'agit-il d'une résidence principale ou secondaire ?

Informations tarifaires

Pour votre information :

- Le tarif annuel de l'abonnement est de X €.

- Le prix au m³ est de X € pour l'eau et/ou l'assainissement.

- Votre première facture comprendra des frais d'accès au service de X €, ainsi qu'une part d'abonnement calculée au prorata. Elle vous sera envoyée par courrier.

Confirmation de l'abonnement

Est-ce que vous me confirmez que vous souhaitez vous abonner au service de l'eau et/ou de l'assainissement à partir du [date de début d'abonnement ou réouverture] ? (Entendre le OUI)

Rappel des conditions contractuelles

Votre demande d'abonnement vaut commande avec obligation de paiement de vos factures.

Vous recevrez avec votre première facture :

- Une lettre d'accueil avec les informations précontractuelles

- Le règlement du service de l'eau et/ou de l'assainissement que nous vous invitons à lire

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour nous informer par courrier ou au moyen du formulaire si vous renoncez à votre abonnement. Aucun motif n'est nécessaire. Cependant le service et l'eau éventuellement consommée pendant cette période vous seront facturés (et le branchement sera fermé à nos frais)

Votre contrat est un contrat d'abonnement à durée indéterminé, résiliable à tout moment et sans préavis. Vous êtes redevable de l'abonnement et des consommations jusqu'au jour où vous en demandez la résiliation

Fin de l'enregistrement (seulement si le client a demandé en début d'appel de ne pas être enregistré)

Votre demande d'abonnement est désormais enregistrée. Je vais procéder à l'arrêt de l'enregistrement de cet appel.

Sensibiliser le client en lui disant que la prochaine fois il pourra faire ses démarches d'abonnement directement sur son compte en ligne

Mise en place de la mensualisation

Pour continuer, pouvez-vous vous munir d'un RIB pour la mise en place de la mensualisation ?

- Combien de personnes habitent le logement ?

- S'agit-il d'un appartement ou d'une maison ?

Votre facture contrat sera prélevée dans son intégralité. Le montant de vos échéances sera de X €, à compter du 10 [mois suivant].

Vous recevrez un mandat SEPA à nous retourner signé.

Le montant de vos échéances sera recalculé lors de l'édition de votre facture annuelle en fonction de votre consommation réelle de l'année précédente. (Expliquer le principe de la mensualisation)

Espace client et e-facture

Vous recevrez un lien par mail pour créer votre espace client et activer la e-facture.

Dès qu'une facture sera disponible, vous serez informé par mail.

Utilisez votre espace en ligne pour : consulter vos factures, modifier vos coordonnées, suivre votre consommation, effectuer vos démarches. Sensibiliser le client en lui disant que la prochaine fois il pourra faire ses démarches d'abonnement directement sur son compte en ligne

(Ne pas oublier de souscrire à la e-facture dans la base de service)

Clôture de l'appel

Je vous confirme que votre abonnement est bien mis en place à compter d'aujourd'hui, avec une relève de [X] m³, ainsi que votre paiement mensuel.

Avez-vous besoin d'autres renseignements ?

A la suite de notre échange et afin d'améliorer nos services, vous êtes susceptibles de recevoir une enquête de satisfaction par mail que je vous invite à remplir.

Je vous souhaite une excellente journée, Mme/M. [Nom].

MEMO POINTS DE VERIFICATION AVANT ABONNEMENT

Points de vérification avant de faire son abonnement :

- Vérifier l'état des EDC du compte du prédécesseur
- Vérifier que le client ne soit pas déjà abonné
- Vérifier la date de la dernière facture. Annuler toutes les factures émises après la date d'abonnement, en cas d'abonnement rétroactif

Important : dans le cas d'une mutation rétroactive, si le contrat de l'ancien occupant est déjà résilié, ne pas annuler les factures, créer un interlocuteur + compte au nom du futur occupant si inexistant + Entité de facturation et créer une demande en ARR TODO

➢ Vérifier :

- Si une AT est en attente pour fermeture, il faut l'annuler

- **Si la notion « PDS GENERAL » est présente, ne surtout pas faire de mutation, il faut juste modifier l'adresse de facturation au nom du nouveau gestionnaire de l'immeuble et mettre à jour les coordonnées**

- **Pas d'abonnement sur les contrats Mairie / Collectivités / Grands Comptes -> dossier INT PRO**

- Si la notion « compteur non vu depuis plus de 2 ans » est présente, le client doit nous fournir la photo du compteur (ne pas faire le parcours de souscription, créer un interlocuteur + compte au nom du futur occupant si inexistant + Entité de facturation et créer une demande ASI à j+1 minimum) ou prise de rendez-vous (via le parcours souscription)

- S'il y a un dossier INT, suivre la démarche stipulée dans le commentaire du dossier (demande de justificatif)

➢ Dans les demandes et l'historique des relèves :

- Vérifier la cohérence de l'index (Si le compteur est télérelève, vérifier le relevé communiqué par le client sur le Tableau de Bord EMC d'Odyssée (non présent sur ILIADE))

- Si l'ancien occupant est résilié, vérifier l'index pris en compte lors de sa résiliation.
S'il y a un écart de plus de 10 m3, ne pas faire l'abonnement, demander au client de nous transmettre un justificatif (créer un interlocuteur + compte au nom du futur occupant si inexistant + Entité de facturation et créer une demande ASI à j+10 minimum)

Arrivée client avec intervention

*Si vous devez envoyer un agent pour une remise en eau ou une relève de compteur, vous devez d'abord créer un « Interlocuteur + Compte » (si inexistant) et une « Entité de facturation » dans ILIADE, puis créer une demande ARR et commencer le parcours de souscription

*L'abonnement ne doit pas être réalisé, il sera effectué au retour de l'intervention

*Si le client vous dit ne pas avoir d'eau, lui conseiller de laisser couler l'eau 2 à 3 minutes, vérifier les AT dans Odyssée et G2. Si coupure au RAC dire au client de simplement ouvrir le robinet et vous pouvez faire la mutation

*Si aucune intervention pour coupure dans le dossier, vous devez faire un diagnostic avec lui :
-Robinet d'arrêt ouvert ou fermé ?
-L'eau s'écoule-t-elle des vis de purge ?
-Le compteur est accessible ou inaccessible ?
-L'intervention est-elle urgente ou non urgente ? (si compteur inaccessible prendre un rendez-vous et envoyer le 9-30 si intervention non urgente, si urgent, demander au client quand est ce qu'il s'engage à être présent chez lui pour accueillir l'agent (idéalement deux demi-journées)

*S'il existe un écart de consommation avec le prédécesseur, il faut stipuler dans le commentaire du dossier qu'il y a un écart de consommation avec l'ancien occupant
Le client de nous fournir un justificatif sous 15 jours. Si le client ne possède pas de justificatif, noter dans le commentaire du dossier de mettre en place l'abonnement avec l'index et la date de résiliation du prédécesseur

ECART DE CONSOMMATION ENTRE DEUX ABONNES

- **Important : un écart de 10 m3 maximum est toléré entre l'index de résiliation et l'index d'arrivée**

Il ne faut pas envoyer un agent, car il constatera juste l'index au jour J

S'il existe un écart de consommation de plus de 10 m3, il ne faut pas mettre en place l'abonnement. Il faut ouvrir une demande ARR Cas particulier TODO (créer interlocuteur +compte + EF) en stipulant dans le commentaire le motif d'ouverture de cette demande

- **Un justificatif d'entrée dans les lieux est obligatoire (même en cas de remise en eau) pour prouver la date et l'index d'arrivée du client**. Toutefois, la photo du compteur peut être demandée en complément pour avoir l'index au jour J et confirmer le matricule du compteur

Le conseiller doit informer le client que sans justificatif dans un délai de 15 jours , son abonnement sera mis en place avec l'index et la date de résiliation de l'ancien occupant

Lors de la réception du justificatif, l'abonnement doit être fait à la date et l'index figurant sur le document.

• S'il n'y a pas d'index sur le document, le conseiller doit prendre l'index de résiliation de l'ancien occupant (ou l'index de la télérelève) et la date indiquée sur le document
• Si le client ne possède aucun justificatif, l'abonnement doit être fait à la date et index de résiliation de l'ancien occupant. Un mail ou courrier (si mail non connu) de confirmation devra être envoyé au client en lui rappelant que sans justificatif, l'index de l'ancien occupant a été pris en compte pour son abonnement
• Si le justificatif fourni par le client confirme un écart de plus de 10 m3 de consommation avec l'ancien occupant non-imputable au nouvel abonné, le conseiller doit réaliser l'abonnement et stipuler dans le commentaire de la **demande ARR « écart de consommation avec ancien occupant »**

• **Si le client conteste un abonnement réalisé par le service des Euros (facture taguée « euros » dans l'onglet «caractéristiques»), le conseiller doit analyser le dossier et apporter une réponse au client sans transfert au service Euros. Si l'abonnement doit être régularisé après réception d'un justificatif (ou si le client conteste toujours la régularisation après explication), le conseiller doit créer une demande INT vers EUROS**

MUTATION RETROACTIVE

➢ Contrat du prédécesseur résilié :

1) L'ancien occupant à un solde à 0€

Si l'ancien occupant a réglé toutes ses factures, le conseiller doit abonner le nouvel arrivant au minimum à la date et index de résiliation du prédécesseur (il ne doit pas l'abonner à une date antérieure)

1) L'ancien occupant à une dette

S'il y a un solde à devoir sur le prédécesseur, le conseiller en front office ne doit pas abonner le nouvel occupant si celui-ci est arrivé à une date antérieure à la date de résiliation de l'ancien occupant.

Il doit créer un prospect/interlocuteur au nom du nouvel occupant puis créer une demande ARR TODO et demander au client de nous transmettre par mail son état des lieux d'entrée ou acte de vente

1) Traitement en back office

A réception des justificatifs, le conseiller en back office doit régulariser le dossier du prédécesseur si nécessaire et abonner le nouvel occupant à la date et index de son justificatif **(en respectant le délai de prescription de 2 ans)**

S'il existe toujours un écart de consommation avec le prédécesseur, le conseiller doit noter dans le commentaire du dossier « écart de consommation avec ancien occupant »

➢ Contrat de l'ancien abonné actif :

L'abonnement doit être réalisé avec les informations communiquées par le nouvel arrivant, même s'il existe une dette sur le prédécesseur **(en respectant le délai de prescription de 2 ans)**

Si l'abonnement est à effectuer à une date antérieure au jour J, le conseiller doit annuler toutes les factures et montants facturables émis après la date d'abonnement du nouvel occupant avant de réaliser l'abonnement avec les informations communiquées par le client

Si sur l'ancien occupant, une facture de majoration assainissement a été éditée après la date d'abonnement du nouvel occupant, le conseiller ne doit pas traiter la demande.

Il doit créer un prospect/interlocuteur puis une demande ARR TODO en stipulant dans le commentaire du dossier « la date et index d'arrivée et qu'une facture de majoration assainissement doit être annulée »

Abonnement : généralités

- 3 jours calendaires après la clôture d'un dossier de type "ARR", Odyssée passe le dossier de l'état "Clos" à l'état "Clos (Terminal)" et effectue automatiquement les actions suivantes :

  - ✓ Client avec email renseigné et non souscrit à la e-facture

    - Envoi d'un email 1-64 (Confirmation demande d'abonnement sans e-facture)
    - Envoi lien avec livret d'accueil en ligne
    - Envoi par courrier de la facture contrat et lettre d'accueil

  - ✓ Client avec email renseigné et souscrit à la e-facture

    - Envoi d'un mail 1-65 (Confirmation d'abonnement avec e-facture)
    - Envoi lien vers le règlement de service
    - Envoi lien e-facture contrat et lettre d'accueil sur l'agence en ligne

  - ✓ Client sans email

    - Envoi par courrier de la facture contrat et du Welcome pack (lettre d'accueil, règlement de service…)

PARCOURS SOUSCRIPTION ABONNEMENT

❖ Un interlocuteur emménage dans un logement où il y a déjà eu un abonné

- La demande se fait intégralement sur ILIADE
- Arrivée avec intervention terrain ou cas particulier TODO → la demande doit être initiée avec le parcours et continuée dans Odyssée
- L'utilisation du parcours guidé n'empêche pas les vérifications à faire avant toute mutation (AT, date de résiliation du prédécesseur, date de la dernière facture du prédécesseur, écart de consommation etc…)

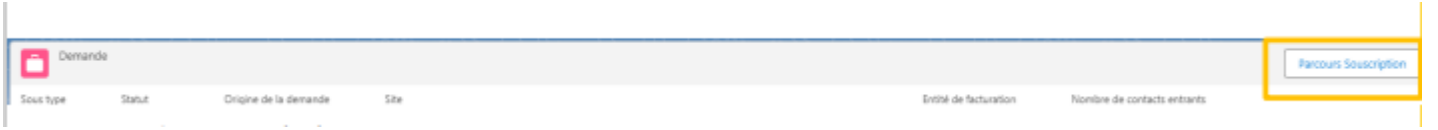
➢ Si mon interlocuteur est inexistant PP ou PM, créer l'interlocuteur + compte et créer l'entité de facturation

➢ Si mon interlocuteur est existant, créer l'entité de facturation depuis son compte existant

FICHE PRATIQUE

➢ Sur la fiche Interlocuteur, cliquer sur le bouton « Nouveau » dans l'onglet « Demandes » et sélectionner la typologie : **ARR – Emménagement** et enregistrer

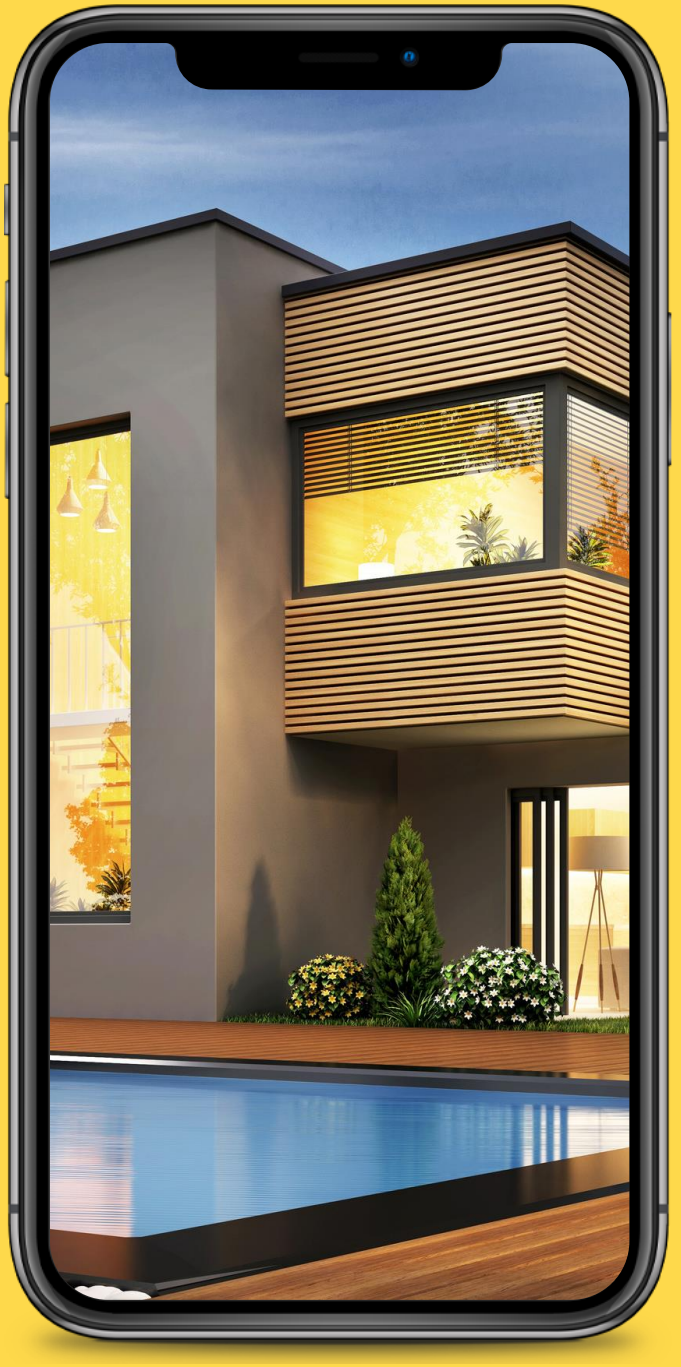
➢ Le bouton **« Parcours Souscription »** apparaît en haut à droite



➢ A la fin du parcours, deux demandes sont rattachées au compte :« ARR –Arrivée client relevé de confiance » en statut clôturé et MPA – Mensualisation prélèvement au statut « en cours de traitement » si le mode de paiement est « Prélèvement mensuel »ou « Paiement à échéance » (Mandat numérique non disponible à ce jour, mandat envoyé par courrier)

➢ La mise à jour dans Odyssée n'est pas en instantané

➢ Pour les clients professionnels, saisir le SIRET dans les caractéristiques du compte dans Odyssée (Aller sur le menu contextuel du site – Aller à commande – Cliquer sur la campagne prospect ou mutation pour faire remonter le compte)



Typologie de demandes clients :
Arrivée client 👥

“Je viens d'emménager je souhaite m'abonner à l'eau.”

Client non existant
Site existant
👫

Client PP non existant
Site existant
(compteur existant)

Recherche :

1. **Interlocuteur** PP & **Compte** associé : **Non existant** dans ILIADE
2. **Site** : **Existant** dans ILIADE et géré par Suez

Lien TPMC

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

SITE / PDS

1. Aller sur **le site** pour consulter le matricule compteur
2. Aller sur le **PDS** et cliquer bouton **"Compteur et historique des relevés +ATs"** pour consulter le 'historique des relevés et les ATs

Compteur et Historique des Relevés + ATs

Copier l'ID de site tout en bas de la page Site

Créer Interlocuteur + Compte

Création interlocuteur + Compte **"Particulier"**

COMPTE

Créer une Entité de facturation

1. Depuis la page Compte, cliquer sur le bouton **"Créer une Entité de Facturation"**
2. Dans le parcours il faut choisir **"Site existant"** et **coller l'ID site** que vous aviez copié

DEMANDES

Créer une demande de type **"ARR – Emménagement"**:

1. Cliquer sur le bouton **"Nouveau"** situé à la page interlocuteur onglet demande.
2. Renseigner le champ **"Typologie de la demande" avec " ARR - Emménagement"**
3. Renseigner un commentaire dans le champ **"Description"**
4. Cliquer sur **"Enregistrer"**
5. S'assurer que les champs **'l'Entité de Facturation" + "Site" + "PDS"** soient remplis

Parcours Souscription

1. Cliquer sur le bouton « Parcours Souscription » qui se retrouve en haut à droite de la demande pour effectuer une souscription.
2. Renseigner les informations requises (Index, mode de facturation, Alerte fuite..

DEMANDES

1. La demande passe au statut « Clôturée sans contact sortant » (non synchronisée avec Odyssée)
2. Selon le mode de paiement sélectionné, un dossier MPA peut être créé. Celui–ci est au statut « En cours de traitement » et rattaché au Compte.

ODYSSEE

- Un dossier ARR est automatiquement crée
- La campagne de mutation est traitée automatiquement
- La demande MPA est synchronisée et traitée automatiquement

ILIADE

Un batch vient mettre à jour les informations :

- Un service souscrit est créé et associé à l'EF au statut "Actif"
- La demande "MPA" passe au statut "Clôturée"
- L'Entité de facturation passe en "Client actif"

Tant que je suis au statut "**Nouvelle**" je peux modifier la demande (Typologie et commentaire). Une fois le statut modifié, la demande est transférée vers Odyssée, et toute modification effectuée après ne sera pas prise en compte par Odyssée.

Abonnement sans utilisation du parcours ILIADE sur site existant

❖ **Un interlocuteur emménage dans un logement où il y a déjà eu un abonné mais vous ne pouvez pas utiliser le parcours ILIADE (abonnement sans frais, contrat ORMC …)**

- La demande doit être initiée sur ILIADE et poursuivie sur Odyssée

➢ Si mon interlocuteur est inexistant PP ou PM, créer l'interlocuteur + compte et créer l'entité de facturation

➢ Si mon interlocuteur est existant, créer l'entité de facturation depuis son compte existant

➢ Sur la fiche Interlocuteur, cliquer sur le bouton « Nouveau » dans l'onglet « Demandes » et sélectionner la typologie : **ARR – Arrivée client Relevé confiance,** renseigner un commentaire et enregistrer

➢ Passer la demande au statut « En cours de traitement » pour pouvoir basculer dans Odyssée

➢ Réaliser la campagne « mutation individuelle compte », en utilisant acteur existant

➢ En cas de remise en eau ou relevé d'index → facturer des frais d'accès avec déplacement, mettre à jour le PDS

ETAT SOURCE POINT SERVICE Ouvert

➢ **Pas d'abonnement sur les contrats Mairie / Collectivités / Grands Comptes -> transmettre l'adresse mail (service PRO)**

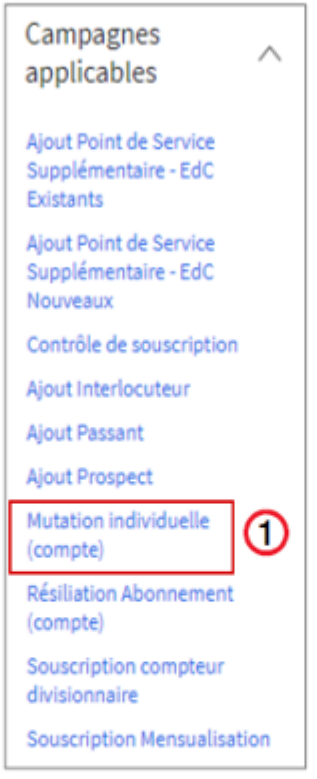
CF. fiche pratique

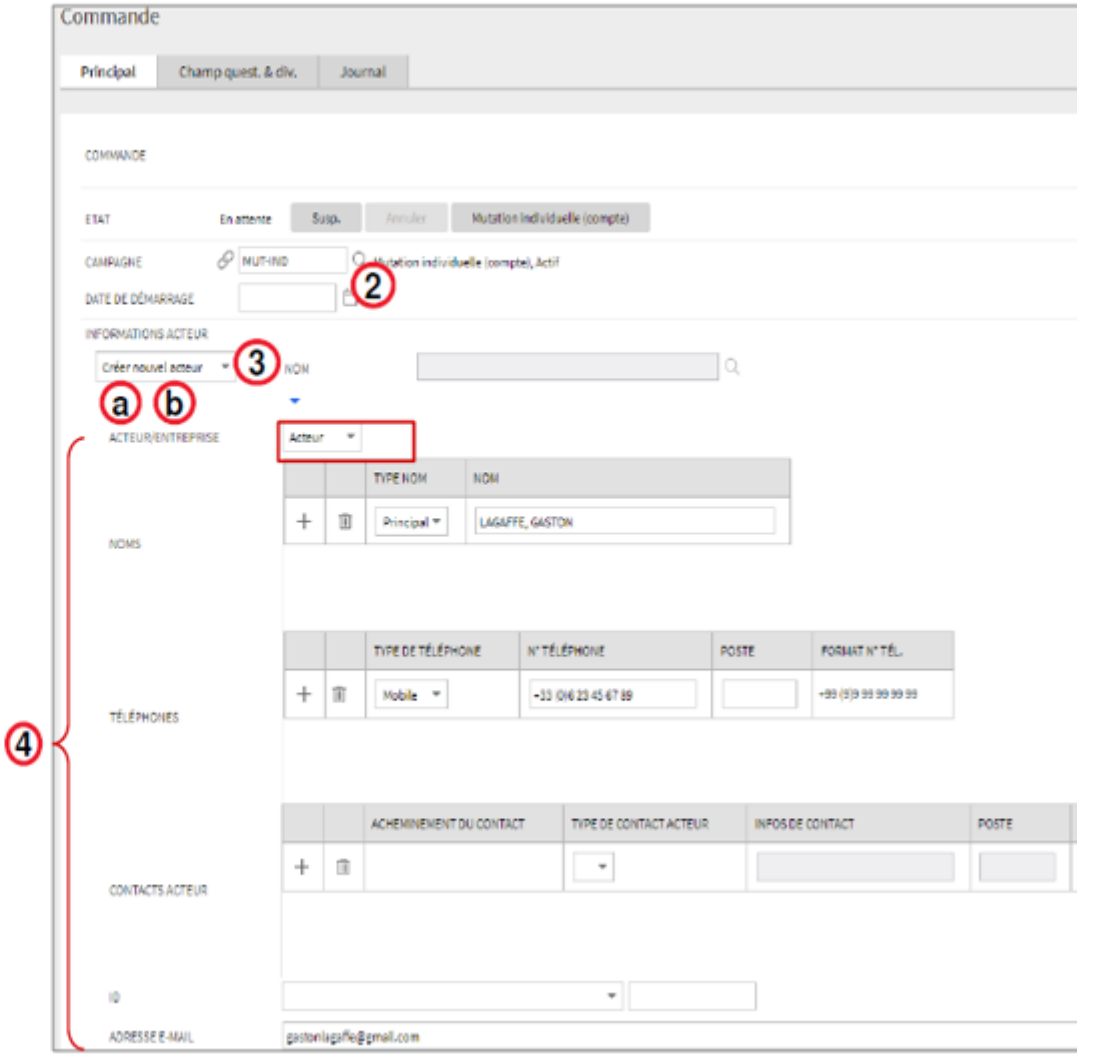
ODYSSÉE

Lancer la campagne « Mutation individuelle (Compte) »

Depuis les liens favoris du tableau de bord, dans la zone « Campagnes applicables » :

1. Cliquer sur la campagne « Mutation individuelle »
2. Saisir la date de démarrage du contrat = date du relevé de compteur
3. Dans la zone « Informations acteur » cliquer dans le menu déroulant et sélectionner soit :
   a. Utiliser acteur existant
   b. Créer nouvel Acteur
4. Saisir ou compléter les informations de l'acteur du site :
   - Sélectionner le type d'acteur (Acteur/Entreprise)
   - Nom, prénom
   - Téléphones
   - Adresse mail





Dans la zone « Informations sur le compte » :

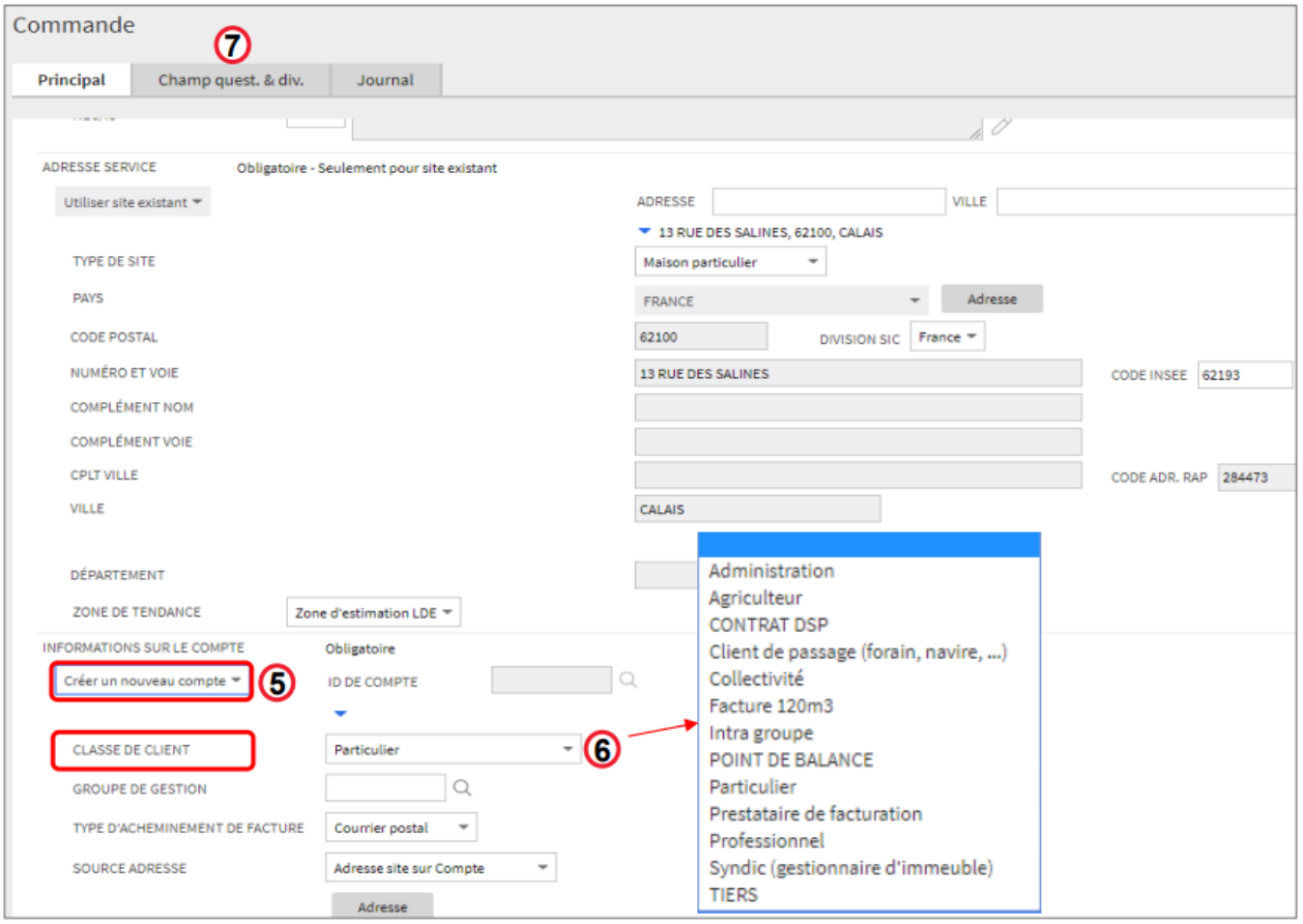
5. **Sélectionner « Créer un nouveau compte » :**
   - **Vérifier qu'il n'y pas un nom d'acteur et un id compte inscrits en face du menu contextuel , si ce n'est pas le cas :**
   - **Sélectionner « Utiliser compte existant » puis sélectionner à nouveau « Créer un nouveau compte », un message d'avertissement d'apparait , cliquer sur OK (le nom et le compte ne sont plus affichés)**

Ou

Utiliser « compte existant » si la demande a été initiée sur TSME, ILIADE, injection en masse DFT (Briques) ou à la suite de la campagne « Prospect avec un site existant »

6. **Mettre à jour la classe client**

7. **Cliquer sur l'onglet « Champ quest. & div. »**

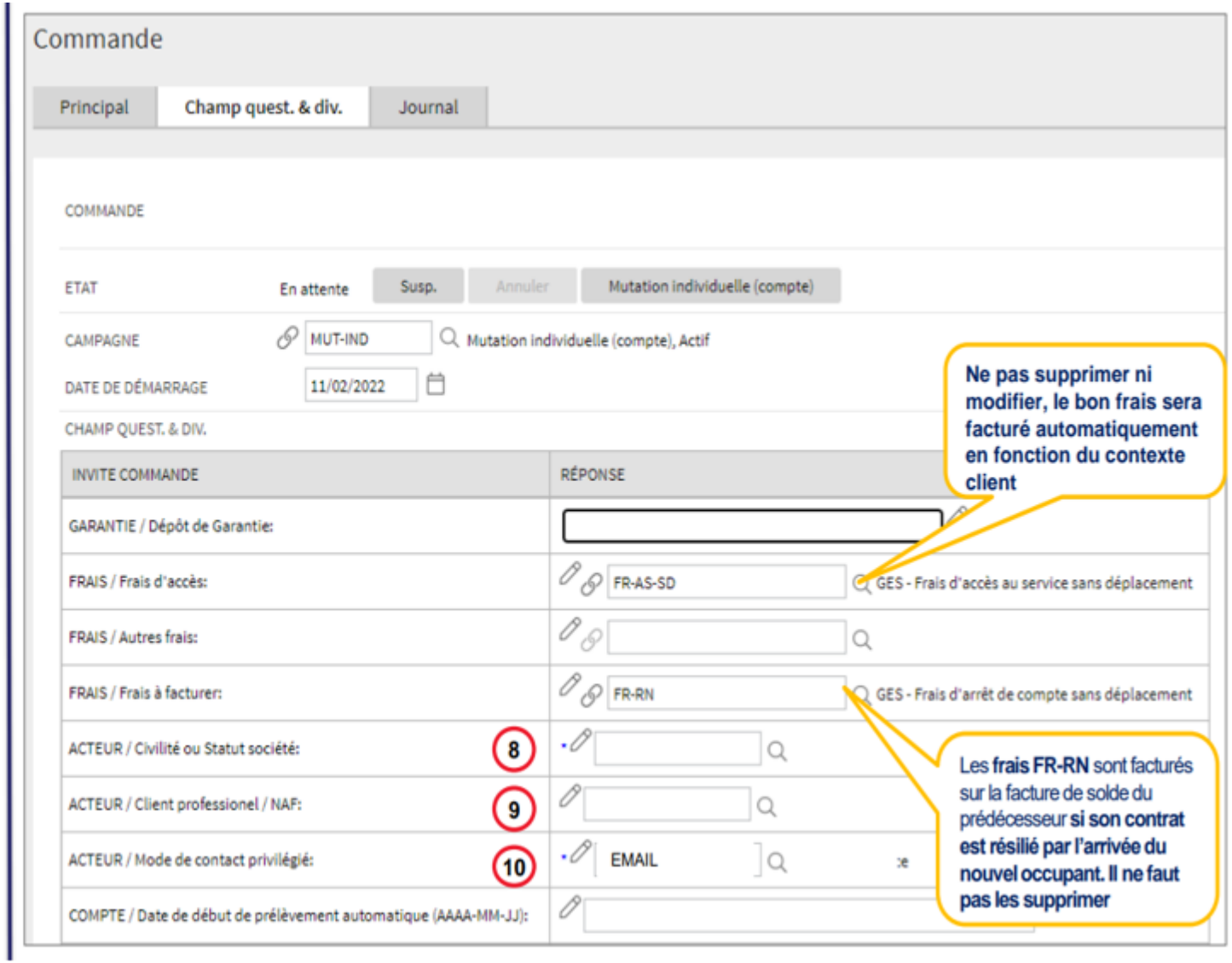


Les frais d'accès et d'arrêt de compte sont intégrés par défaut, il n'est pas nécessaire de les modifier

8. **Sélectionner une civilité depuis la recherche**

9. **Sélectionner un code NAF (pour les clients professionnels)**

10. **Sélectionner un mode de contact privilégié EMAIL - SMS – TEL - COURRIER**
    (Le client sera avisé lors d'un changement de compteur)



11. Compléter les caractéristiques Titulaire (date et lieu de naissance), Type de résidence, Statut de l'occupant

FORMAT DE SAISIE

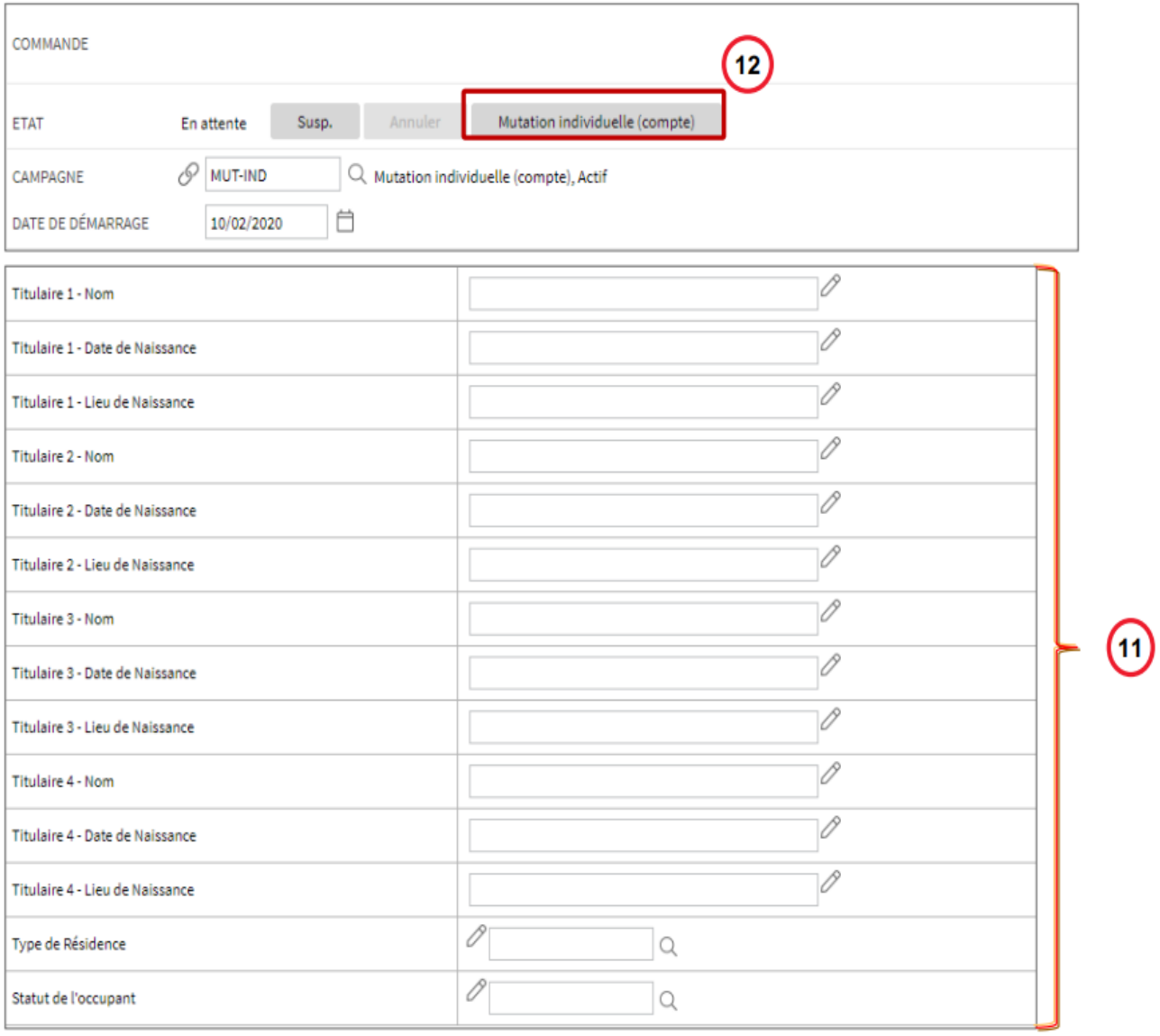
Les données « **Nom** » et « **Lieu de naissance** » doivent être saisis en **lettres majuscules.**

La date de naissance peut être saisie sous les formats suivants :
JJMMAAAA
JJ/MM/AAAA
JJ-MM-AAAA
ou **AAAA-MM-JJ**

Après validation, elle sera stockée au format

JJ/MM/AAAA

12. Cliquer sur « Mutation individuelle (compte)»

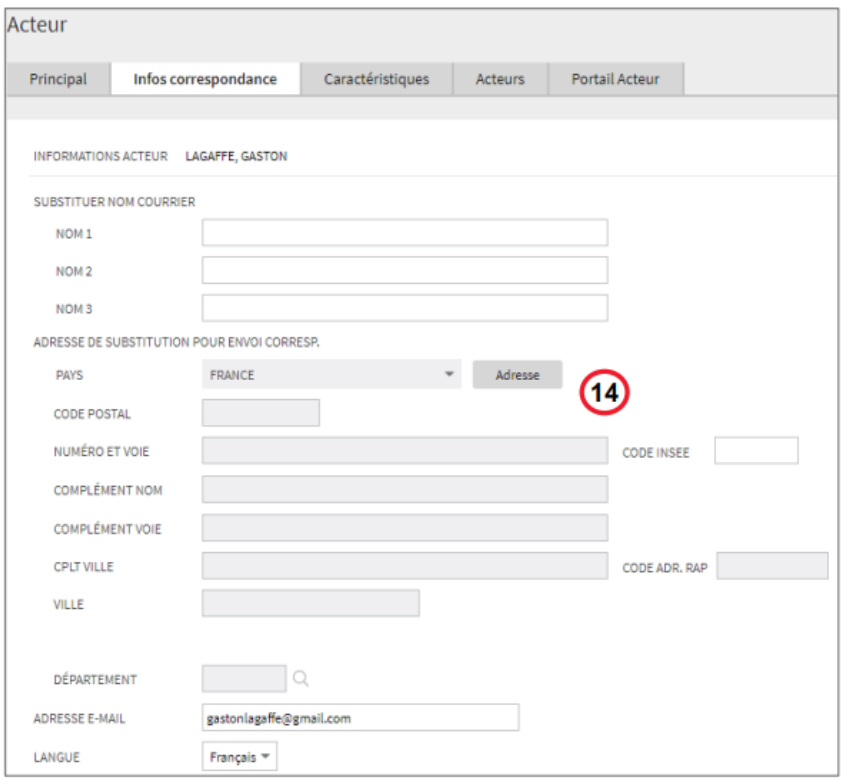


La page Acteur (nouveau client) s'affiche sur l'onglet « Infos correspondance »

13. Cliquer sur « Terminer » dans le script de la saisie d'index (=> cela permettra d'activer les EdC en temps réel)

14. Modifier si besoin l'adresse de substitution pour l'envoi des factures du nouveau client

S'il s'agit d'un client professionnel, il faut également saisir le N° SIRET dans les caractéristiques du compte et pour une collectivité les données Chorus



Si la campagne est lancée, la date de saisie d'index doit être identique à la date de saisie de la campagne

15. **Si la date de la campagne est différente de la date d'index, un pop-up indique à l'utilisateur de vérifier et de corriger la date de la campagne ou de l'index avant de pouvoir valider la campagne**

15

Compléter le dossier « Arrivée client »

- Le dossier « **Arrivée client** » est créé automatiquement par la campagne
  - ✓ Le dossier présente l'ensemble des actions à réaliser afin de traiter la demande d'arrivée du client

- Si le dossier « **ARR** » avait été créé au préalable pour une arrivée client avec intervention, la campagne ne recrée pas automatiquement un nouveau dossier, il suffit de compléter l'existant

Le dossier est visible par le client dans TSME dans « MES DEMANDES », avec la description « Souscription à un contrat d'eau » et son statut

Compléter le dossier « Arrivée client »

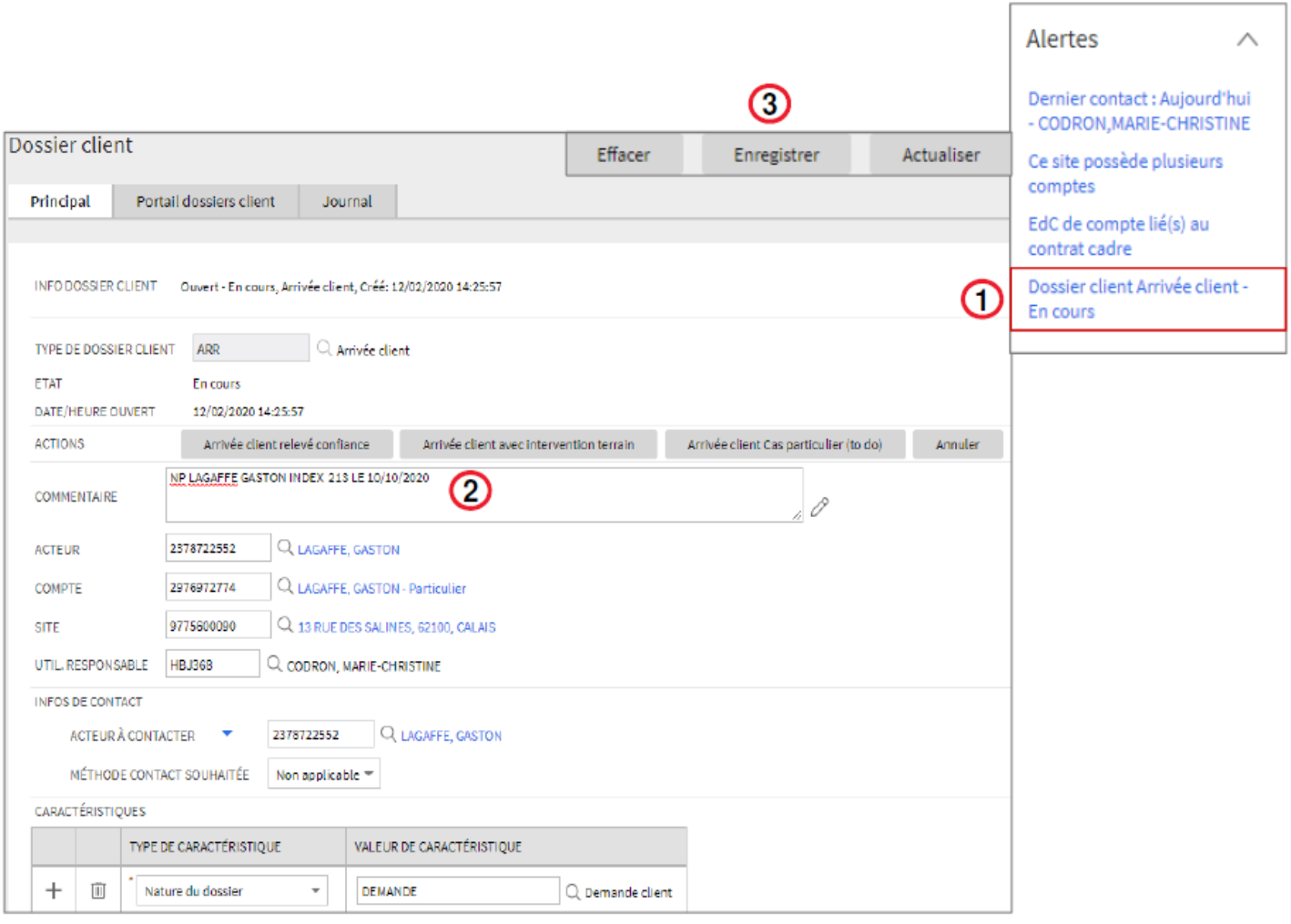
Depuis la zone Alertes du tableau de bord :

1. **Cliquer sur le dossier « Arrivée client - en cours » qui vient d'être créé**

La page dossier client s'affiche :

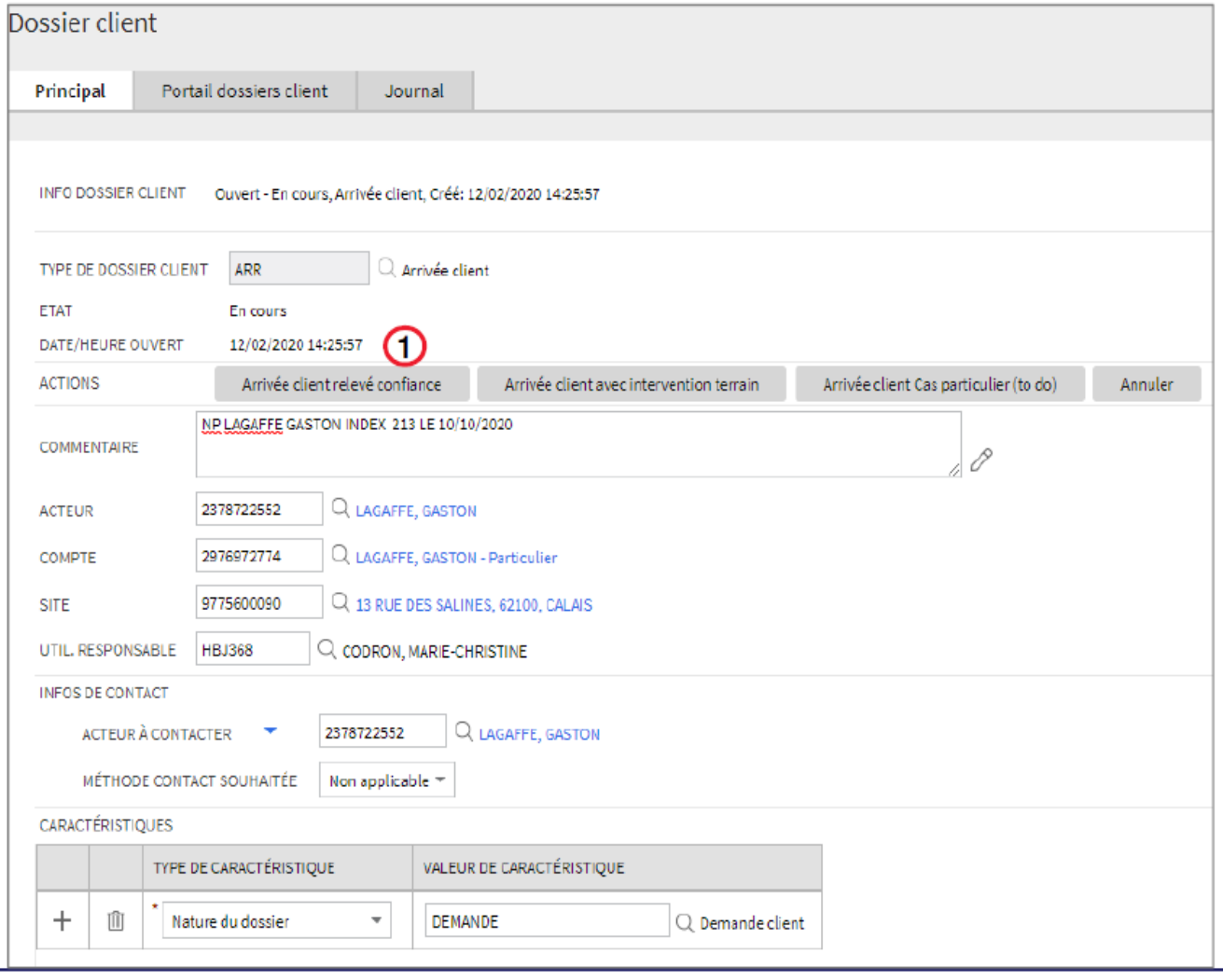
2. **Inscrire un commentaire**
   a) **Relevé du compteur**
   b) **Date**
   c) **Nom et prénom du successeur**

3. **Cliquer le bouton « Enregistrer »**



Déclencher les actions nécessaires

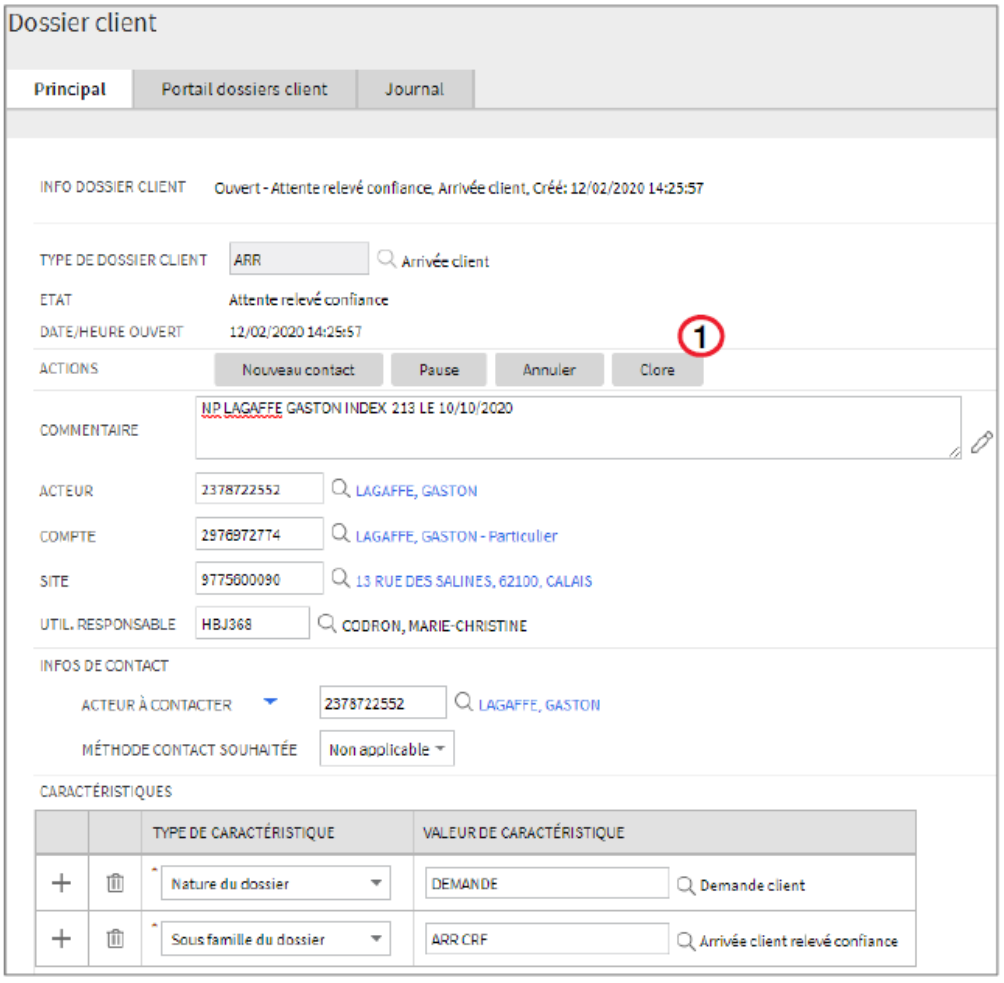
1. **Cliquer sur le bouton « Arrivée client relevé confiance »**



Clôturer le dossier

A partir du Dossier client « Arrivée Client » :

1. **Cliquer sur le bouton « Clore » pour valider la fin du traitement**

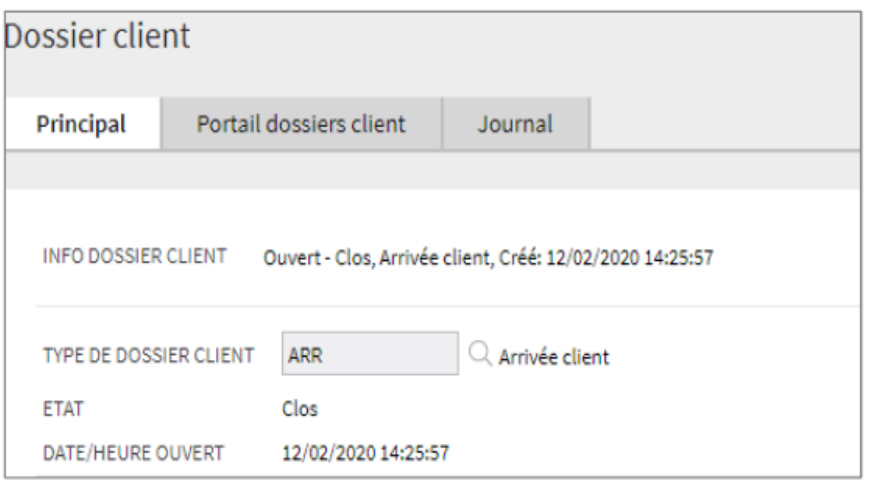


Clôturer le dossier

2. Une fenêtre s'affiche avec par défaut « 00 » en valeur du courrier :

3. Cliquer sur le bouton « OK »

Le dossier est à l'état « clos »

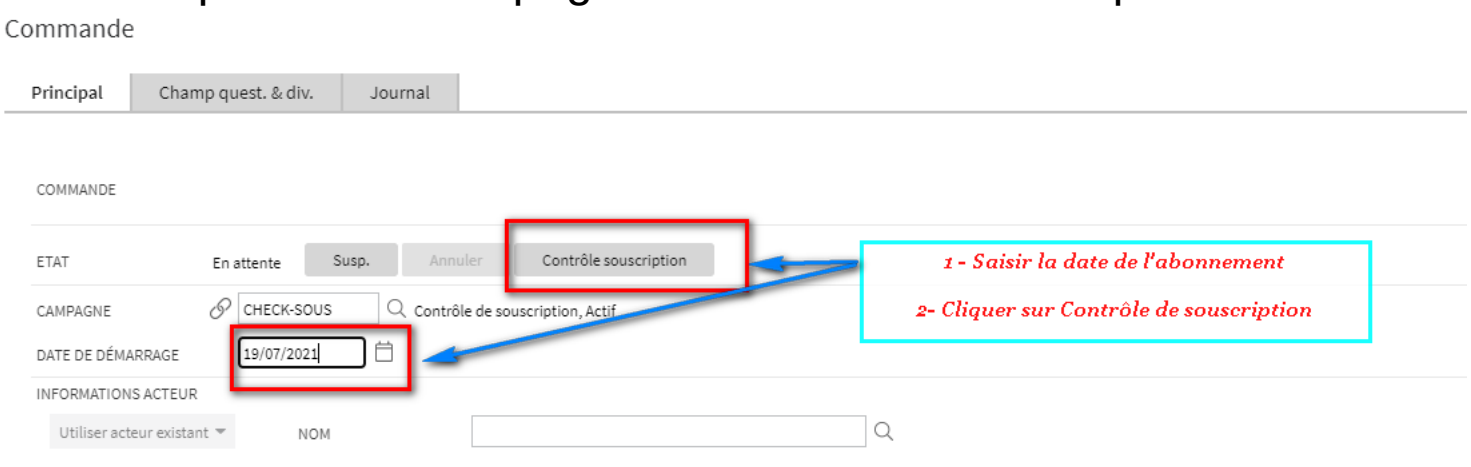


Lancer la campagne « Contrôle de souscription »

Après la mise en place de l'abonnement, vous devez vérifier si les EDC (Arb compte) sont correctement remontés et à l'état actif.

- Si les EDC sont à l'état « démarrage en attente », pour les activer, vous devez :
  - Cliquer sur « Saisir un index »
  - Terminer sur le Script
  - Revenir sur la vue 360 et cliquer sur le bouton Actualiser.

- Si les EDC ne sont pas remontés ou si le logement été vacant (avant 2019) vous devez :
  - Cliquer sur « saisir un index »
  - Cliquer sur la campagne « Contrôle de souscription »



  - Si absence de l'EDC Qcons (quantité consommé) faire un TODO
  - Fermer le script

Typologie de demandes clients :
Arrivée client 👥

“Je viens d'emménager, je souhaite m'abonner à l'eau.”

Client PP non existant
Site existant
👫

Arbre de décision

Cas pratiques métier :
Souscrire un abonnement suite à un emménagement

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

Client PP non existant
Site existant
(compteur existant)

Rechercher : Tous | Recherchez...

Recherche :
1. **Interlocuteur** PP & **Compte** associé : **Non existant** dans ILIADE
2. **Site** : **Existant** dans ILIADE et géré par Suez

→ Lien TPMC

SITE / PDS

1. Aller sur **le site** pour consulter le matricule compteur
2. Aller sur le **PDS** et cliquer bouton "**Compteur et historique des relevés +ATs**" pour consulter le 'historique des relevés et les ATs

→ Compteur et Historique des Relevés + ATs

Copier l'ID de site tout en bas de la page Site

Créer Interlocuteur + Compte

Création interlocuteur + Compte **"Particulier"**

COMPTE

Créer une Entité de facturation

1. Depuis la page Compte, cliquer sur le bouton **"Créer une Entité de Facturation"**
2. Dans le parcours il faut choisir **"Site existant"** et **coller l'ID site** que vous aviez copié

Tant que je suis au statut "**Nouvelle**" je peux modifier la demande (Typologie et commentaire). Une fois le statut modifié, la demande est transférée vers Odyssée.

DEMANDES

Créer une demande de type "**ARR – Arrivée Client Relevé Confiance**":
1. Cliquer sur le bouton "**Nouveau**" situé à la page interlocuteur onglet demande.
2. Renseigner le champ **"Typologie de la demande" avec " ARR - Arrivée Client Relevé confiance"**
3. Renseigner un commentaire dans le champ "**Description**"
4. Cliquer sur "**Enregistrer**"
5. S'assurer que les champs '**l'Entité de Facturation" + "Site" + "PDS"** soient remplis
6. Passer le statut de la demande à '**En cours de traitement** " pour pouvoir basculer vers ODY.

→ Basculer vers ODY pour saisir l'index + la campagne Mutation / souscription en utilisant l'ID de compte créé par ILIADE (Entité de facturation)
Clôturer le dossier ARR issu d'ILIADE dans ODYSSEE

Une demande autre que type information immédiate ne doit pas être clôturée dans ILIADE

suez environnement

Typologie de demandes clients :
Arrivée client 👥

“Je suis coiffeur, je viens de prendre un local commercial. Je veux souscrire à un abonnement mais je n’ai pas l’eau.”

Client PM non existant
Site existant

Arbre de décision

Cas pratiques métier :
Souscrire un abonnement avec intervention terrain

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

Client PM non existant
Site existant
(compteur existant)

Rechercher : Tous ▾ | Recherchez...

Recherche :
1. **Interlocuteur** PP & **Compte** associé : **Non existant** dans ILIADE
2. **Site** : **Existant** dans ILIADE et géré par Suez

→ tpmc Lien TPMC

SITE / PDS

1. Aller sur **le site** pour consulter le matricule compteur
2. Aller sur le **PDS** et cliquer bouton **"Compteur et historique des relevés +ATs"** pour consulter le 'historique des relevés et les ATs

→ Compteur et Historique des Relevés + ATs

Copier l'ID de site tout en bas de la page Site

Créer Interlocuteur + Compte

Création interlocuteur + Compte **"Professionnel"**

COMPTE

Créer une Entité de facturation

1. Depuis la page Compte, cliquer sur le bouton **"Créer une Entité de Facturation"**
2. Dans le parcours il faut choisir **"Site existant"** et **coller l'ID site** que vous aviez copié

Tant que je suis au statut "**Nouvelle**" je peux modifier la demande (Typologie et commentaire). Une fois le statut modifié, la demande est transférée vers Odyssée.

DEMANDES

Créer une demande de type "**ARR – Arrivée client avec intervention terrain**":

1. Cliquer sur le bouton "**Nouveau**" situé à la page interlocuteur onglet demande.
2. Renseigner le champ **"Typologie de la demande" avec " ARR - Arrivée Client avec intervention terrain"**
3. Renseigner un commentaire dans le champ "**Description**"
4. Cliquer sur "**Enregistrer**"
5. S'assurer que les champs **'l'Entité de Facturation" + "Site" + "PDS"** soient remplis
6. Passer le statut de la demande à '**En cours de traitement** '' pour pouvoir basculer vers ODY.

Basculer vers ODY pour la qualification de l'intervention.
Une fois l'intervention terminée, une tâche Odyssée est générée pour souscrire l'abonnement (saisir l'index + la campagne Mutation / souscription en utilisant l'ID de compte créé par ILIADE (Entité de facturation)

suez environnement

Typologie de demandes clients :
Arrivée client 👥

“Je veux m’abonner, je viens d’effectuer mon inscription en ligne. Pouvez-vous vérifier si mon abonnement a été pris en compte ?’’

Client existant
Entité de facturation existante
Sans service souscrit

Arbre de décision

Cas pratiques métier :
Souscription initiée depuis TSME

Client existant
Entité de facturation existante
Sans service souscrit
Un dossier ARR existe dans Odyssée

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

Rechercher : Tous | Recherchez...

Recherche :
1. **Interlocuteur** PP & **Compte** associé : **existant** dans ILIADE
2. **Site** : **Existant** dans ILIADE et géré par Suez

→ tpmc Lien TPMC

SITE
PDS

1. Aller sur **le site** pour consulter le matricule compteur
2. Aller sur le **PDS** et cliquer bouton **''Compteur et historique des relevés +ATs''** pour consulter le 'historique des relevés et les ATs

→ Compteur et Historique des Relevés + ATs

1. **Vérifier qu'une entité de facturation a été déjà créée via le parcours TSME**
2. **Absence de service souscrit et de site**
3. **Basculer vers Odyssée depuis l'entité de facturation**
4. **Vérifier qu'un dossier ARR existe dans ODYSSEE**

→ **Traitement dans Odyssée**
Procédure parcours web
(utiliser le compte et l'acteur existant, créé depuis TSME)

Vous pouvez accéder à l'intranet TSME à partir d'ILIADE sur les objets : Interlocuteur/ Compte / EF

suez environnement

Consignes dans le cas d'une succession

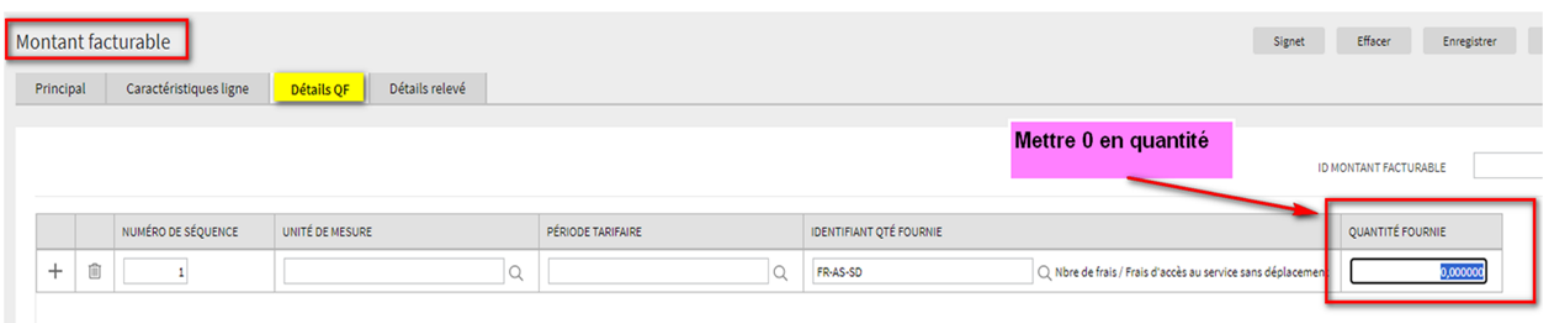
Le client qui souhaite reprendre l'abonnement doit nous transmettre un acte d'hérédité pour que nous puissions transférer le contrat à son nom. La mutation au nom du successeur ou de l'indivision doit être effectuée seulement quand la succession est terminée

- **Important : Le conseiller ne doit pas modifier le titulaire du contrat et le RIB**
  Une demande ASI/DSI ne doit pas être créé (créer une demande Abonnement – information ou ARR TODO)

Pendant la succession, rajouter devant le Nom, Prénom de l'interlocuteur « SUCC » et modifier l'adresse de facturation chez le notaire. Arrêter la mensualisation et mettre le RIB en non prélevé avec une date de fin au jour du traitement (noter dans le commentaire de la demande les coordonnées de l'interlocuteur)

	Mutation	Justificatif	Frais d'accès au service
Divorce/séparation	Oui	Jugement de divorce/Bail de location	Non
Succession	Oui	Acte d'hérédité	Non
Succession entre époux	Oui sauf si contrat était au 2 noms	Acte de décès	Non

- **En cas de mutation ou de résiliation sans frais, vous devez modifier le montant facturable comme ci-dessous, vous ne devez pas annuler le montant facturable ce qui empêcherait l'édition de la facture contrat ou de solde**



Ne pas utiliser le parcours de souscription ILIADE pour les abonnements sans frais

Modification titulaire du contrat

❖ Ajout d'un titulaire:

Lorsque Mme ou M. appelle pour être ajouté au contrat ou pour modifier M. ou Mme en Mme/M, il n'est pas nécessaire de demander un document ou une demande écrite

Une vigilance particulière est requise en cas d'impayé (hors client mensualisé), le dossier doit être soldé avant la modification afin d'éviter tous litiges

- **Si les personnes ne sont pas mariées, la demande doit être réalisée par la personne dont le nom doit être rajouté**

❖ Suppression d'un titulaire:

- Dans le cadre d'une séparation/divorce : demander un justificatif au client (jugement de divorce, modification du bail de location, attestation sur l'honneur), à réception du justificatif, faire une mutation sans frais. La demande d'abonnement est à faire par la personne qui garde le logement

En cas d'impayé (hors client mensualisé), le dossier doit être soldé avant la modification afin d'éviter tous litiges

E-Learning : Le statut client

FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE

General

Frais d'Accès au Service

sans déplacement

Généralités

- Prestation **facturée en automatique** lors de la campagne de souscription ou de mutation
- Frais administratif dans le cadre d'une arrivée en « relevé confiance », sans intervention terrain
- Modification du frais uniquement via le montant facturable, après la réalisation de la campagne (cas spécifiques)
- Facturée sur la 1ère facture du client ou facture d'accès au service

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je vérifie sur **TPMC** que Suez a bien la gestion du contrat (vignette, contexte commune, onglet « contrat »)
2) Je questionne mon client pour savoir s'il a déjà **initié sa demande d'abonnement via TSME**
3) Je confirme avec mon client qu'il y a bien de l'eau dans le logement avant de démarrer ma campagne
4) Je vérifie l'historique des relevés du compteur pour identifier tout **écart de consommation supérieur à 10m3**
5) Je complète le commentaire de mon dossier ARR avec **l'index et la date d'arrivée de mon client**
6) J'annule si besoin **l'AT de coupure d'eau** si toujours d'actualité après ma campagne (vérifier si déjà réalisée avant annulation)

Le Discours

« Ce sont des frais prévus au contrat, qui couvrent la gestion de votre dossier, depuis votre demande d'abonnement jusqu'à l'édition de la facture »

NB : Les frais sont indiqués lors du parcours de Souscription WEB

Sur certains contrats, **2 frais d'accès** au service peuvent être appliqués : 1 pour l'eau potable / 1 pour l'assainissement collectif

→ Prévu sur chacun des RS (peut concerner 2 délégataires distincts)

Je suis pro-actif si :

- J'oriente mon client vers le **parcours digital « Arrivée »** s'il ne dispose pas de son index ou de son matricule compteur et trace un dossier ASI.
- Je vérifie l'existence d'un dossier ASI et facture un frais de fermeture FR-FERM dans la campagne. (cf logement vacant)
- Je l'invite à **créer son compte en ligne** à la souscription de son abonnement : autonomie, gratuité, conseils pratiques…
- Je lui propose la **mensualisation** ou le **prélèvement automatique** ainsi que la **e-facture**
- Je communique sur les services **ON'CONNECT et ON'CONNECT COACH** si la commune est en **TELERELEVE ET** si le service est ouvert sur la commune (TPMC) :
  - Suivi consommation, alerte surconsommation, alerte fuite et conseils personnalisés (version COACH)

C'est non facturable en cas de :

- Erreur d'abonnement ;
- Souscription sur nouveau compteur posé fermé, en attente d'occupant ;
- Décès du titulaire et reprise de l'abonnement par le conjoint toujours sur place ou membre direct de la famille
- Séparation et départ de l'un des conjoints ou colocataires si multi-contractants avec solde à 0€ ;
- Procédures collectives : sauvegarde, redressement et liquidation judiciaire ;
- Le contrat ne prévoit pas de frais (tarif à 0)

Frais d'Accès au Service

avec déplacement

Généralités

- Prestation **facturée en automatique** lors de la campagne de souscription ou de mutation.
- **Frais de déplacement** pour une réouverture de branchement, relevé ou pose compteur.
- Modification du frais **uniquement via le montant facturable**, après la réalisation de la campagne.
- Facturée sur la 1ère facture du client ou facture d'accès au service

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1. Je vérifie sur **TPMC** que Suez a bien la **gestion du contrat** (vignette, contexte commune et onglet « contrat »)
2. Je questionne mon client pour savoir s'il a déjà initié sa **demande d'abonnement via TSME**
3. Je vérifie **l'état du PDS** et **l'historique des AT** pour confirmer :

- La fermeture du branchement : à la bouche à clé (BAC), pose d'une lentille; mise en place d'un robinet inviolable…
- La date de la fermeture, ancienne ou récente, pour identifier s'il s'agit d'une coupure sur logement vacant avec consommation

→ Si fermeture au robinet avant compteur (RAC), procéder à une arrivée relevé confiance, sauf si le client le demande

→ Si client non déclaré, voir encadré « logement vacant »

4. Je vérifie **l'accessibilité du compteur** avec le client et sur le PDS et prends un rendez-vous avec le client si non accessible
5. Je communique les informations tarifaires (loi HAMON) si mon client est un particulier et complète le commentaire de mon dossier ARR avec l'index et la date d'arrivée de mon client

PAS DE CAMPAGNE A LA PRISE D'APPEL

En Back Office

→ Je réalise la **campagne au retour de l'intervention de l'agent** (via la tâche Odyssée correspondante) pour garantir la facturation des frais AVEC déplacement *(vérification si ok via menu contextuel du site – commande)*

→ En tenant compte des informations inscrites dans le commentaire du dossier (statut client, résidence…)

Bonnes pratiques – Points de vigilance LOGEMENTS VACANTS

1. Je demande à mon client un justificatif pour confirmer la date d'arrivée effective dans le logement (bail de location, état des lieux, acte de vente) → ouverture du branchement UNIQUEMENT à réception des documents
2. Je demande les coordonnées du propriétaire / bailleur (tél & mail) pour vérifier les informations

En Back Office

Je réalise la campagne **au retour de l'intervention de l'agent** en **ajoutant manuellement le frais FR-FERM** correspondant à la fermeture du branchement.

Je suis pro-actif si :

- J'informe le client des différentes étapes nécessaires à la création de son abonnement.
- Je communique sur l'ensemble des services et paiements digitaux ouverts sur sa commune et disponible en créant son compte en ligne : mensualisation, prélèvement, e-facture, suivi conso….
- Je l'avise des frais applicables en cas d'absence non signalée.

Le Discours

« Ce sont des frais prévus au contrat, qui couvrent la gestion de votre dossier et l'intervention de notre agent, depuis votre demande d'abonnement jusqu'à l'édition de la facture »

Cas d’un logement vacant :

Lorsque nous détectons une consommation sur logement vacant, un agent est envoyé pour fermer le branchement.

Il faut donc facturer manuellement ces frais en plus de facturer les frais d’accès au service avec déplacement à ce même client.

❖ Uniquement dans le cas d’un client non déclaré

➢ Pour le front :
Ces frais doivent être annoncés au client lors de l’appel pour réouverture du branchement.

Si un client conteste les frais, lui rappeler qu’ils sont justifiés en raison de sa non-déclaration et du déplacement de l’agent à la fermeture et à l’ouverture du branchement .(ne pas faire de todo)

➢ Pour le BO :
Merci d’appliquer les frais : ajout sur ligne de frais FR-FERM en plus de la ligne FR-AS-AD

Eléments de discours

« C’est quoi ces frais d’accès au service ? » « Pourquoi des frais alors que j’ai fait mon abonnement sur internet ? »

→ Frais contractuels, correspondants au règlement de service de votre commune qui couvrent la gestion de votre dossier, depuis la demande d’abonnement jusqu’à l’édition de la facture. Les frais sont indiqués lors du parcours de Souscription et de Résiliation WEB.

Cas spécifique des logements vacants (LV) avec consommation :

- Frais de fermeture et ouverture facturés si consommation sans abonnement du même client (vérifier historique du compte)
- Facturation manuelle dans la campagne d’abonnement (ajout sur ligne de frais FR-FERM en plus de la ligne FR-AS-AD)

ASI Logement vacant : AT automatique ou € retrouvés ou SOP

- une copie de l’état des lieux doit être demandée au client pour confirmer la date d’entrée dans les lieux et justifier la facturation de frais de fermeture logement vacant en complément des frais d’ouverture systématiquement facturés avec le déplacement lors de l’arrivée.
- demander les coordonnées du propriétaire/bailleur (tél et mail) pour vérifier les informations / si achat, demander preuve achat du bien pour établir la date abonnement.

Cas spécifique des frais d’accès sur l’eau et sur l’assainissement : frais contractuels prévus aux 2 règlements de service, Eau et Assainissement

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

suez

General

Règlement Général sur la Protection des Données

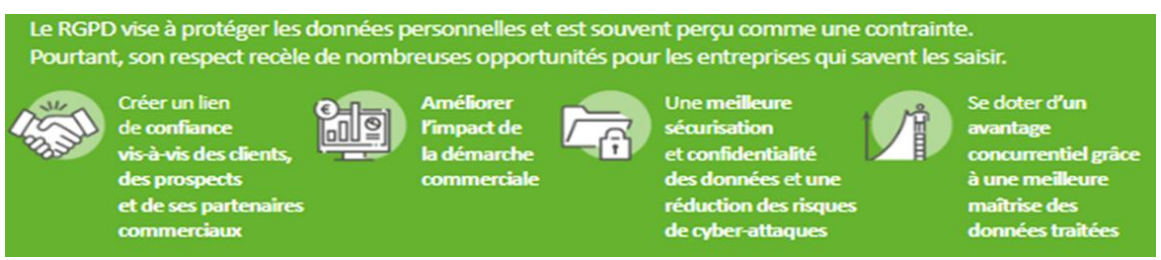
➢ Le RGPD : Qu'est-ce que c'est ?

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est un règlement européen entré en application le 25 mai 2018. Il vise à encadrer le traitement des données personnelles de manière uniforme sur tout le territoire de l'Union européenne.

Tous les collaborateurs, traitant des données personnelles doit s'y conformer, qu'il s'agisse d'un organisme public, d'une entreprise, d'un sous-traitant ou même d'une association.

➢ Objectif de la RGPD :

- Assurer une meilleure maitrise des données personnelles au profit des personnes situées dans l'UE
- Harmoniser les lois de protection des données personnelles à travers l'UE
- Renforcer les droits des personnes
- Nécessité d'informer les personnes concernées sur leurs données (pour quelles raisons traitons-nous leurs données, quelles sont les données traitées, combien de temps gardons-nous leurs données, comment peuvent-il exercer leurs droits …)
- Nécessité de nommer un DPO (Data Protection Officer) qui est le garant de la conformité RGPD de son entité



Les droits des personnes

Accès aux droits :

Droit de demander à se faire communiquer les données pour en vérifier le contenu.

Rectification des données :

Droit de demander la rectification de ses données si elles sont inexactes.

Effacement des données :

Il intervient lorsque les données ne sont **plus nécessaires au regard des finalités** ou lorsque **la personne concernée retire son consentement**, sauf obligation légale ou la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Limitation du traitement :

Droit à ce que l'utilisation de ses données soit suspendue.

Portabilité des données :

Droit de recevoir les données en vue de les transmettre à un tiers.

Opposition au traitement :

Le droit d'opposition permet de s'opposer à une utilisation précise de ses données en raison d'une situation particulière.

Qu'est ce qu'une donnée personnelle ?

Une donnée est qualifiée de donnée à caractère personnel dès lors **qu'elle permet d'identifier une personne physique.**

Une personne physique peut être identifiée :

Directement

- Prénom
- Lieu de naissance
- Nom
- Date
- Photocopie ou scan d'une carte d'identité

Indirectement

- Adresse IP
- N° de passeport ou de sécurité sociale
- N° client/fournisseur/employé
- Identifiant de connexion
- Enregistrement vocal, appel passé depuis un portable

À noter : C'est le croisement d'un ensemble de données qui permet d'identifier une personne physique (un étudiant vivant à cette adresse, né tel jour, inscrit à telle école...).

Exception : Les informations liées à une personne morale et connues de tous, ne sont pas des données personnelles (Société A, adresse postale, n°de téléphone du standard, adresse e-mail générique du contact type...).

J’identifie mon interlocuteur sans transmettre de données personnelles

➢ Pourquoi s’assurer que l’on discute avec le bon abonné ?

Dans le cadre de nos échanges avec nos abonnés, nous échangeons sur les données personnelles. Il est donc IMPERATIF de s’assurer de l’identité de notre interlocuteur.

Si le correspondant n’est pas l’abonné (tiers ou interlocuteur ILIADE), en complément du nom, prénom et adresse du site, il faut demander également la référence client du titulaire du contrat.

➢ Comment s’assurer que l’on communique les données à la bonne personne ?

Pour identifier notre correspondant, il faut TOUJOURS poser des questions ouvertes, auxquelles l’abonné répond clairement, et n’a jamais à dire « oui » ou « non »

Exemples :
Si nous demandons validation d’une donnée à travers une question type ‘’votre numéro de téléphone est bien le … ’’, nous communiquons une donnée personnelle sans s’être assuré de la communiquer à la bonne personne.

Guide pratique Zones de libres commentaires (commentaires dossiers, AT …)

Les salariés et les partenaires de Suez sont tenus au respect des règles de confidentialité et de déontologie.

Règle n°1 les zones de libres commentaires sont vérifiées en priorité par la CNIL lors de ses contrôles car elles sont le réceptacle de données personnelles, incluant des données « sensibles » (voir règle n°3 ci-après). Le client peut demander l'accès à l'intégralité de son dossier

Règle n° 2 je limite les commentaires au strict nécessaire et veille à leur objectivité (Selon l'article 5 du RGPD)

Exemple N°1 : il est légitime qu'une société identifie les clients dont la situation particulière justifie une facilité de paiement, sans pour autant inscrire le motif (par exemple « client au chômage »)

Exemple N°2 : il peut être nécessaire de faire état du comportement violent ou insultant d'un client. Il convient de se limiter à des mentions neutres et factuelles, telles que « échange difficile avec le client » « risque de violence en cas de déplacement à domicile », « client fait preuve d'incivilités »

Règle n°3 : je m'interdis d'inscrire des informations se rapportant à des données sensibles (santé, vie sexuelle, opinions politiques), à des infractions ou des condamnations. Seul le consentement exprès des personnes concernées permet la collecte de telles données dans une zone de libres commentaires

Exemple N°1 : en matière de santé, il convient de se limiter à l'usage de termes neutres et objectifs tels que "hôpital", "hospitalisation" ou "maladie longue durée" sans préciser la pathologie (exemple Non éligible à la coupure d'eau pour un client dialysé). Une vigilance particulière doit également être apportée aux commentaires faisant apparaitre des infractions, condamnations et mesures de sureté

Exemple N°2 : les termes "maison d'arrêt" ou "centre de détention" peuvent être renseignés dans un champ "adresse" mais pas dans le dossier du client et sans préciser le motif

Il est formellement interdit de noter l'IBAN d'un client dans le commentaire d'un dossier

Data Protection Officer

➢ Le DPO : Qu'est-ce que c'est ?

Le DPO (Data Protection Officer), ou **délégué à la protection des données**, est la personne responsable de la protection des données personnelles au sein des organismes publics ou privés. Il est crucial pour assurer la conformité selon le règlement européen et éviter les sanctions liées à la protection des données.

➢ Missions Principales :

- Informer et conseiller : Le DPO conseille l'organisme et ses employés sur les obligations légales en matière de protection des données.
- Contrôler : Il veille à la conformité des traitements de données personnelles avec le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).
- Coopérer avec la CNIL : Le DPO est l'interlocuteur privilégié de la CNIL pour toutes les questions relatives à la protection des données.
- Gérer les demandes : Il traite les demandes d'exercice des droits des personnes concernées par les traitements de données.

Pour tout désaccord concernant la Protection des Données à caractère personnel, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données Personnelles.

Délégué à la Protection des Données Personnelles - Suez Eau France
Altiplano
4 place de la pyramide
92800 Puteaux
privacy.france@suez.com

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

➢ La CNIL, c'est quoi ?

La CNIL a été créée par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (texte fondateur sur la protection des données en France). Elle est chargée de veiller à la protection des données personnelles contenues dans les fichiers et traitements informatiques ou papiers, aussi bien publics que privés.
Ainsi, elle est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.

La CNIL est une autorité administrative indépendante (AAI), c'est-à-dire un organisme public qui agit au nom de l'Etat, sans être placé sous l'autorité du gouvernement ou d'un ministre

➢ Missions Principales :

La CNIL a un rôle d'alerte, de conseil et d'information vers tous les publics mais dispose également d'un pouvoir de contrôle et de sanction.

La présidence de la CNIL a la possibilité de mettre en demeure des organismes qui ne respectent pas des dispositions du RGPD ou de la loi de se mettre en conformité dans un délai imparti. Ces mises en demeure peuvent être rendues publiques selon la gravité des manquements constatés ou du nombre de personnes concernées.

Lorsque des manquements au RGPD ou à la loi sont portés à sa connaissance, la formation restreinte de la CNIL peut :
- prononcer un rappel à l'ordre ;
- enjoindre de mettre le traitement en conformité, y compris sous astreinte ;
- limiter temporairement ou définitivement un traitement ;
- suspendre les flux de données ;
- ordonner de satisfaire aux demandes d'exercice des droits des personnes, y compris sous astreinte ;
- prononcer une amende administrative (Jusqu'à 20 millions d'euros ou 4% du chiffre d'affaires annuel mondial).

Contact d'un TIERS pour le compte d'un client abonné

Dans le cadre de la mise en conformité RGPD lors des appels téléphoniques entrants ou visites à l'accueil **de tiers** pour le compte d'un client SUEZ ou de ses filiales, il est dorénavant obligatoire de valider certains critères avant tout échange.

Afin de renforcer les contrôles, au-delà de la vérification du nom, prénom et de l'adresse du client abonné, **le tiers agissant pour le compte du client** devra communiquer, impérativement et en complément, la référence client de l'abonné (cf. grille d'évaluation synchrone item « Identification »).

Cette validation permettra de traiter toute demande de renseignement en conformité et dans le respect de la satisfaction de nos clients, tout en appliquant la règlementation RGPD. Le non-respect de cette consigne sera considéré comme une situation inacceptable dans le référentiel d'évaluation.

Important : pour le cas particulier des demandes de modification de RIB effectuées **par un tiers**, en lieu et place du client abonné, elles ne doivent pas être traitées par téléphone ou à l'accueil.
Ces demandes doivent être formulées par écrit de la part du client abonné (e-mail ou courrier) afin d'en garder une trace écrite et d'éviter ainsi tout litige postérieur.

- Si tiers déjà connu, nous pouvons considérer que les informations ont déjà été demandées ultérieurement. Pas besoin de redemander la référence client.
- Vous pouvez traiter la demande (sauf abonnement et changement/ajout de RIB), si c'est un tiers légitime. Au moindre doute envoyer le client vers un écrit

Glossaire (1/2)

RGPD : RGPD signifie « **Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel** » ou en anglais GRPD « General Data Protection Regulation ».
Le RGPD est la nouvelle règlementation européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

DPO : Suez a nommé un **Délégué à la protection des données personnelles** que vous pouvez solliciter en cas d'insatisfaction à la réponse qui vous est apportée, par voie postale à l'adresse « Délégué à la protection des données personnelles, Altiplano, 4 place de la Pyramide, 92040 La Défense Cedex – France » ou par mail : **privacy.france@suez.com.**

CNIL : le client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la **Commission nationale de l'informatique et des libertés** en adressant un courrier à l'adresse postale suivante : 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 ou via son portail internet disponible via le lien hypertexte suivant : https://www.cnil.fr/fr/particulier.

Catégorie de données personnelles **:** données d'identification, coordonnées, accès à certaines pour répondre à la demande et créer le dossier de réponse : données d'ordre économique et financière en fonction du moyen de paiement déterminé par le client, données concernant la facturation, le recouvrement, données techniques relatives au compteur d'eau objet du contrat, données relatives aux différents échanges (historiques téléphoniques, mails, SMS), historique des demandes exercées, y compris devant nos prestataires (voir détail complet slide suivante).

Délai de conservation des données personnelles **:** Les données personnelles sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur.

- L'ensemble des données d'identification sont conservées **5 ans** à compter de la fin de l'abonnement.
- Les documents insérés par l'abonné sont conservés **2 ans** à compter de la fin de l'abonnement.
- Les données de connexion et logs sont conservés maximum **13 mois** après avoir été relevés.
- Les données relatives au consentement sont conservées pendant **3 ans** à compter du recueil.

Les données sont par la suite supprimées en respectant les délais des dispositions légales et/ou règlementaires.

Glossaire (2/2)

Catégorie de données personnelles :

Données pour la « gestion de l'adhésion et du contrat d'abonnement aux services de l'eau » : données d'identification, coordonnées, données d'ordre économique et financière, données techniques relatives au compteur d'eau objet du contrat, éventuellement enregistrements téléphoniques des appels au centre de relation clients.

Données pour la « gestion de la facturation » : données d'identification, coordonnées, données sur la consommation d'eau, données d'ordre économique et financier, dont les données liées à la facturation, l'encaissement et la facturation.

Données pour la « gestion des interventions et des compteurs » : pour la gestion des interventions et des compteurs, et particulièrement de la relève et de la télérelève : données d'identification, coordonnées, identifiant du compteur et de la relève, les caractéristiques des moyens de relève, l'index relevé du compteur, la consommation et la consommation d'eau moyenne journalière (CMJ).

Données pour la « gestion du site internet Tout Sur Mon Eau (TSME) » : site internet Tout Sur Mon Eau (TSME) et le compte en ligne (AEL) : données d'identification, référence client, données relatives aux compteurs et aux index de consommation, données de connexion, date de création de compte, horodatage des actions, documents déposés par l'abonné.

Exercices de droit :

- **Droit de rectification** : le client peut demander la rectification des informations inexactes ou incomplètes le concernant,
- **Droit d'effacement** : le client peut demander à ce que Suez supprime ses données personnelles : Dans le cas où le traitement des données personnelles n'est plus nécessaire au regard des finalités du traitement.
- **Droit d'opposition au traitement** : le client peut s'opposer aux traitements de ses données personnelles. Suez devra faire droit à votre demande sauf en cas de motif légitime impérieux ou si le droit d'opposition n'est pas applicable.
- **Droit de limitation du traitement** : le client a la possibilité de demander que Suez ne traite pas tout ou partie de ses données personnelles de façon temporaire, sans toutefois demander leur suppression.
- **Droit à la portabilité des données** : le client peut demander à obtenir (ou à transférer directement à un autre organisme responsable de traitement) ses données dans un format structure, lisible par une machine et facilement re-transmissible le cas échéant.

VISUALISATION DES CONSENTEMENTS DANS NOS OUTILS

General

[RGPD] - Gestion des consentements

CAS MÉTIER

La règlementation RGPD impose de recueillir le consentement des clients « **Particuliers** » pour leur adresser des communications en fonction :

- ✓ d'un **canal de communication** (ou média)
- ✓ et d'un **type d'usage** (promotion de services gratuits ou payants, ...)

IMPORTANT

Pour un client « **Particulier** », l'envoi d'un **mail** ou d'un **SMS** **ne doit pas nécessiter son consentement** pour un **service compris dans le cadre de l'exécution du contrat** (confirmation RDV, recouvrement, …)

Pour **un service analogue à ceux proposés dans le cadre du contrat** et **conforme aux attentes raisonnables du client** (promotion de la mensualisation, …), l'envoi d'un **mail** ou d'un **SMS** **ne requiert pas le consentement préalable** du client, mais la **présence d'un lien de désabonnement est obligatoire**.

En revanche, pour **un service non analogue à ceux proposés dans le cadre du contrat ou pour la promotion d'un service Partenaire,** l'envoi d'un **mail** ou d'un **SMS** **doit requérir son accord** et **l'absence de consentement ne doit pas autoriser l'envoi du contact**.

[RGPD] - Gestion des consentements

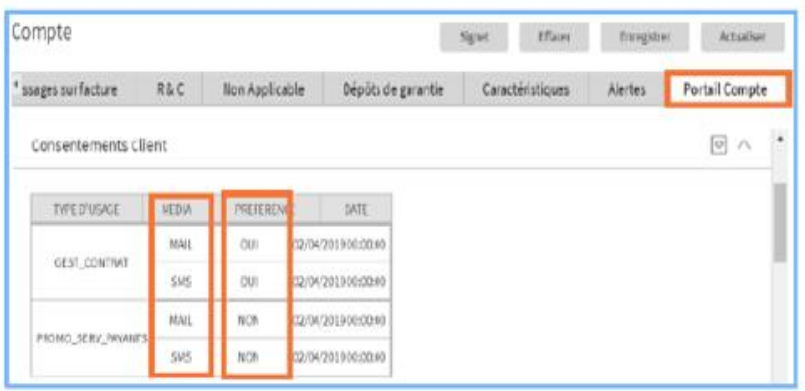
L'affichage des consentements

Les consentements des clients sont affichés dans Odyssée en **consultation uniquement :**

- sur la **vue 360°** - tout en bas de l'onglet « **Informations sur le compte** »
- et sur le **compte** - onglet « **Portail compte** ».

Ils portent les valeurs « **OUI** » ou « **NON** » pour les **types d'usage** et les **canaux** de contact lorsque le client a répondu. Aucune ligne n'est affichée si le client n'a pas exprimé un accord ou un refus.

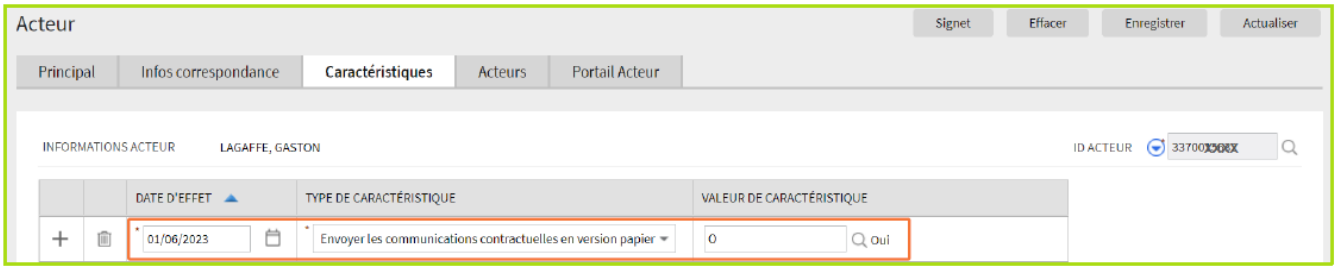
Ecrans de consultation des consentements d'un client



Le client peut modifier ses consentements sur son compte en ligne
→ le conseiller effectue la modification demandée par le client via la base de service

Une **nouvelle caractéristique** nommée « **Envoyer les communications contractuelles en version papier** » est positionnable sur l'acteur.

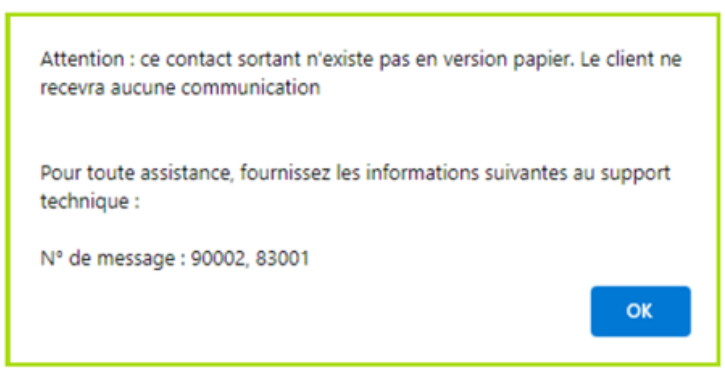
Une **seule valeur** est proposée : [OUI].



Cette caractéristique est à renseigner **uniquement si le client exprime le souhait de recevoir des communications contractuelles au format papier.**

Si le client souhaite revenir à un envoi par voie électronique (Mail ou SMS), le(la) chargé(e) Relation client **supprimera la caractéristique.**

Si **la caractéristique est présente sur l'acteur dans Odyssée mais** que **le modèle du contact n'est pas substituable** en format papier, Odyssée **affiche un message bloquant** invitant le(la) chargé(e) Relation client à sélectionner **un autre type de contact** ou **à ne rien envoyer** (contact 00).



Affichage des consentements

CONTEXTE

La gestion des consentements évolue vers une gestion centrée sur l'individu

> Portés par l'interlocuteur principal (abonné) et non plus par le contrat.

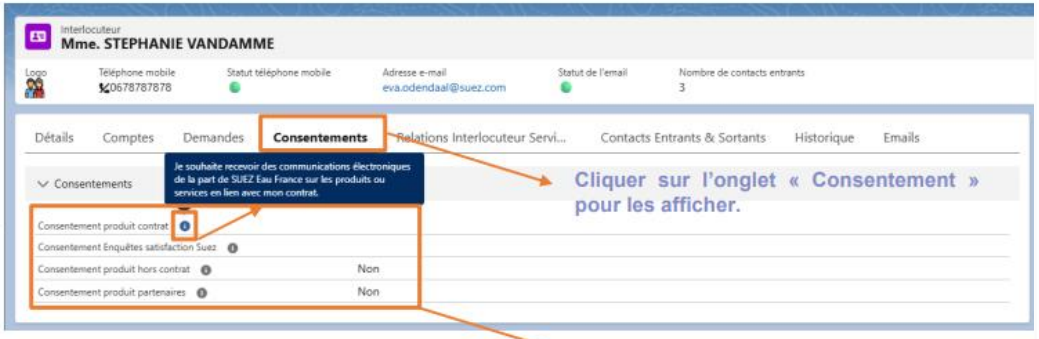
> Couvre toutes les personnes existantes dans le CRM ILIADE (abonnés / usagers - chacun avec ses spécificités)

POINTS DE VIGILANCE

PP : Visualisation des consentements au niveau de l'interlocuteur
PM : Visualisation des consentements u niveau de l'EF

PP

Pour visualiser les consentements depuis ILIADE, cliquer sur le champ "Consentement" dans l'objet interlocuteur:



Cliquer sur l'onglet « Consentement » pour les afficher.

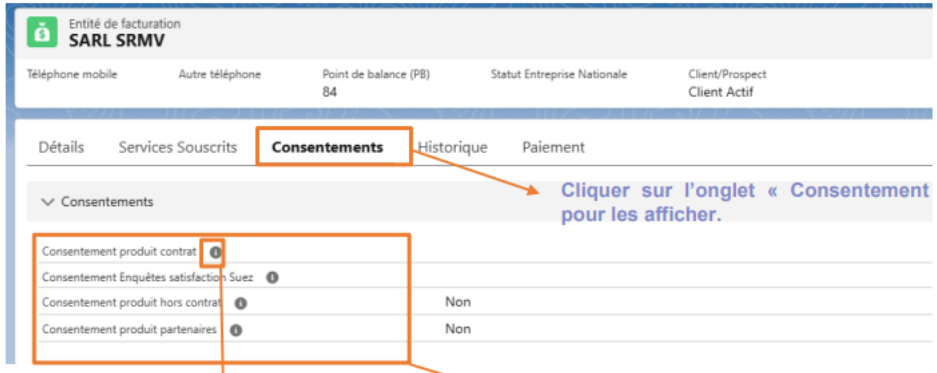
En passant la souris sur la bulle « i », vous trouverez l'ensemble du texte rapportant au type de consentement

Fonctionnement identique à TPMS

1. Si le client n'a pas répondu, celui-ci est à vide
2. Si « oui » le client a donné son consentement
3. Si « non » le client n'a pas donné son consentement

PM

Pour visualiser les consentements depuis ILIADE, cliquer sur le champ "Consentement" dans l'objet Entité de facturation



Cliquer sur l'onglet « Consentement » pour les afficher.

En passant la souris sur la bulle « i », vous trouverez l'ensemble du texte rapportant au type de consentement

Fonctionnement identique à TPMS

1. Si le client n'a pas répondu, celui-ci est à vide
2. Si « oui » le client a donné son consentement
3. Si « non » le client n'a pas donné son consentement

ENREGISTREMENT DES APPELS

General

Enregistrement des appels

➢ Cadre général de l’enregistrement des appels :

La pratique de l'enregistrement des appels est encadrée par la législation en vigueur, notamment le Code du travail et le RGPD.
Ces textes prévoient que les enregistrements d'appels soient réalisés dans le respect des droits des salariés et des règles de confidentialité.
Ces enregistrements ont pour objectif principal d'assurer l'accompagnement et la formation des collaborateurs internes et externes.

➢ Durée de conservation :

Les enregistrements d'appels doivent être conservés pendant une durée limitée et proportionnée aux finalités poursuivies. À cet égard, nous rappelons que la CNIL préconise de fixer une durée de conservation limitée. Passé ce délai, les enregistrements doivent être systématiquement effacés, sauf en cas de litige ou de procédure judiciaire en cours.

- Purge des appels Non-Vente à 15 jours.
- Rétention des appels Vente / Hamon à 5 ans.

➢ Accès et confidentialité :

Les enregistrements d'appels sont strictement confidentiels et ne doivent être accessibles qu'aux personnes habilitées (Managers et fonctions support multicanal internes et externes) dans le cadre de leurs fonctions.

❖ **Les clients professionnels ne sont pas concernés par le RGPD, nous n’avons aucune obligation administrative de transmettre un enregistrement.**

Traitement des appels pour une demande d'abonnement

- **Conformément à la loi Hamon, nous devons conserver l'enregistrement d'un appel lié à une demande d'abonnement, car il constitue une preuve de l'accord du client**

SCRIPT HAMON (obligatoire pour les abonnements avec et sans remise en eau)

Bonjour (NOM, PRENOM), tout d'abord, je vous informe que cet appel est enregistré afin d'améliorer la qualité de notre service et afin de conserver une preuve de votre consentement, conformément à la réglementation en vigueur. En poursuivant la conversation, vous acceptez cet enregistrement. **(Avoir la confirmation du client avant de poursuivre)**

- **Procédure à suivre :**

- Si le client refuse l'enregistrement : le rediriger vers TSME pour effectuer son abonnement et mettre fin à l'appel

« Si vous ne souhaitez pas être enregistré, je ne suis pas autorisé à procéder à la mise en place de votre abonnement au téléphone. Je vous invite à vous connecter sur le site internet et nous faire part de votre arrivée par écrit »

- Si le client accepte : poursuivre normalement le process d'abonnement

Suivre la même consigne pour les demandes d'abonnement avec remise en eau

Enregistrement des appels : Mode opératoire (1/3)

➢ **Droits des clients à ne pas être enregistrés :**

Les clients ont le droit de s'opposer à l'enregistrement de leurs appels.

A / Si un client demande que la communication ne soit pas enregistrée (à n'importe quel moment de l'appel) :

1- L'enregistrement peut être interrompu en cliquant sur le bouton « Refuser » dans SMACC, uniquement à la suite d'une demande explicite du client. Confirmer immédiatement cette action au client :

« Bien sûr, je procède à l'arrêt immédiat de l'enregistrement de cet appel. Je vous écoute pour votre demande ... »

2- La demande doit obligatoirement être tracée dans le **dossier MAJ / Données client**, avec le commentaire : *« Arrêt de l'enregistrement à la demande du client ».*

Si le client n'est pas abonné, créer l'interlocuteur sans EF. Dossier MAJ - Modification des Données Clients - Information - Agence en ligne

3- Traiter l'objet de la demande principale du client et la tracer selon le process en vigueur.

➢ **Demande de suppression en BO :**

- Si la demande est reçue par courrier → recatégoriser le courrier dans la bannette « sensible »
- Si la demande est reçue par mail → transférer vers la région

Enregistrement des appels : Mode opératoire (2/3)

➢ **Droits des clients à ne pas être enregistrés :**

❖ **Demande STOP Enregistrement en milieu ou fin d'appel**

1- Le bouton « Refuser » de SMACC permet d'arrêter l'enregistrement, mais n'efface pas la partie déjà enregistrée de l'appel.

2- Arrêter immédiatement l'enregistrement grâce au bouton « refuser » de SMACC,

3- En informer le client selon le script ci-dessous :
« Je prends en compte votre demande. J'interromps l'enregistrement à partir de maintenant et fais le nécessaire pour que la première partie de l'appel soit supprimée. »

4- Signaler au N+1 la demande, la tracer : **Dossier MAJ / Données client** + commentaire : *« Demande de suppression de l'enregistrement à la demande du client en fin d'appel »*.

Enregistrement des appels : Mode opératoire (3/3)

➢ **Droits des clients à recevoir l'enregistrement :**

Les clients ont le droit d'accéder à l'enregistrement de leurs appels. (si l'appel date de plus de 15 jours, informer le client que nous ne conservons pas les appels plus de 15 jours, sauf pour les arrivées et les ventes)

B/ Le client souhaite connaitre la procédure ou fait la demande d'extraction /récupération de son appel :

1. Le conseiller prend acte et confirme au client faire le nécessaire – **il en avertit immédiatement son manager et il vérifie impérativement l'adresse mail du client, la rajoute si elle est manquante**

« Je note votre demande et la transmets au service compétent, qui reviendra vers vous. Pourriez-vous me confirmer l'adresse e-mail à utiliser ? »

1. Le conseiller spécifie dans le commentaire du dossier :
   - **Dossier MAJ / Données client**

   - Commentaire **: Accès à enregistrement par client – INC n°** (N° du ticket obligatoire même si l'incident se fait à postériori de l'appel)

   Si le client n'est pas abonné, créer l'interlocuteur sans EF. Dossier MAJ - Modification des Données Clients - Information - Agence en ligne

➢ **Demande d'accès à l'enregistrement en BO :**

- Si la demande est reçue par courrier → recatégoriser le courrier dans la bannette « sensible »
  Si la demande est reçue par mail → transfert région

DSI

General

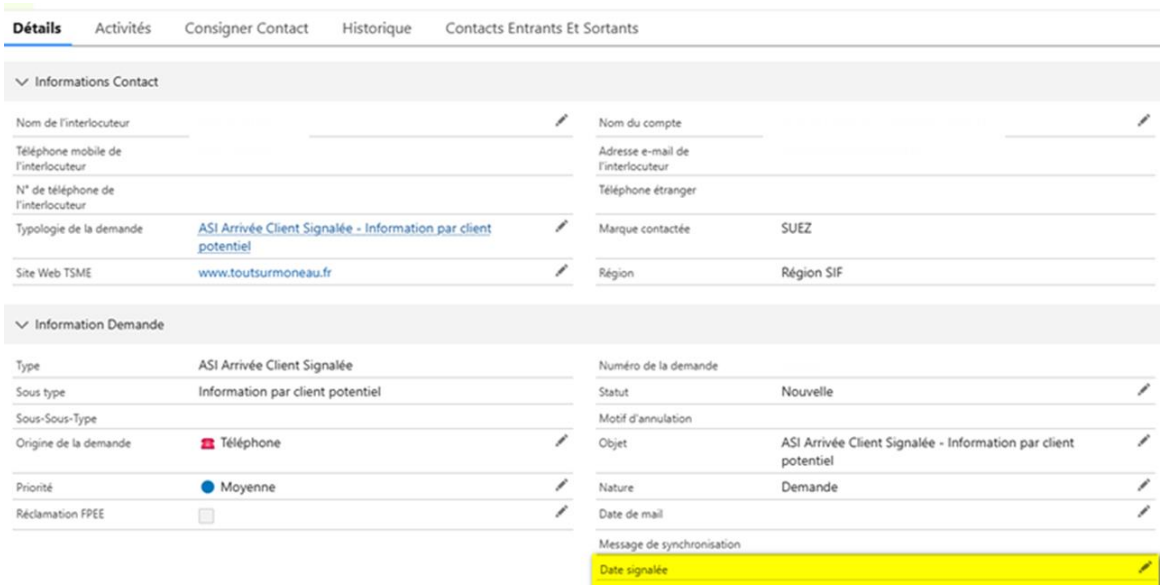
UTILISATION D'UNE DEMANDE DSI

❖ Avant la création d'une demande DSI, il faut vérifier si le contrat est déjà résilié

- La demande DSI (Départ signalée) doit être utilisée si la résiliation ne peut pas être mise en place (signature de l'acte de vente ou de l'état des lieux de sortie à une date postérieure au jour J, si le client n'est pas en possession de son index, index incohérent, une tierce personne, le prédécesseur ou le terrain signale le départ du client, compteur non vu depuis plus de deux ans, logement vacant…)

- Il ne faut pas ouvrir de demande DSI dans le cas d'une succession et sur un contrat assainissement seul (nous ne gérons pas l'eau)

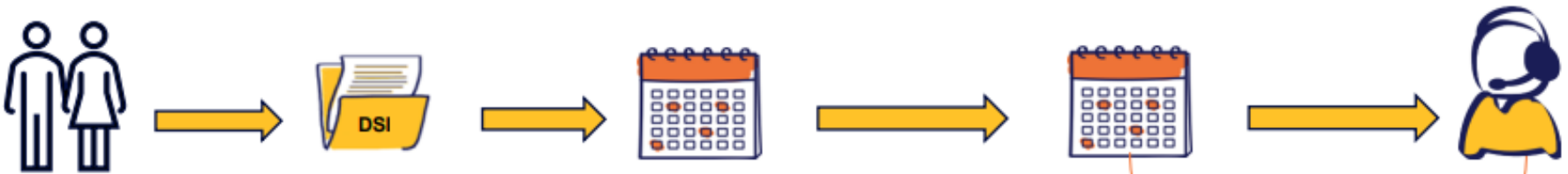
- Il est nécessaire de renseigner une **« date prévisionnelle de déménagement » à J+1 minimum (jamais au jour J ou une date antérieure)** dans la demande en cas de départ signalé par le client potentiel, **puis Enregistrer et cliquer sur « En cours de traitement » avant de basculer dans Odyssée pour terminer le process**



La résiliation ne doit pas être réalisée

Diriger le client vers son AEL pour réaliser sa résiliation

3. Les actions automatiques du dossier DSI



Le client

10 jours après la date de déménagement prévue :

- ✓ création du contact sortant (1- 69)

30 jours après la date de déménagement prévue :

- ✓ Création de la tâche (TDDEPCEA : analyser le départ client signalé – dossier DSI)
  - ✓ relancer le client par téléphone (« traiter » le dossier ou « modifier la date prévisionnelle »)
  - ✓ déclencher une AT de fermeture de branchement (avec RDV si compteur non accessible)

al

Contact pendant le processus du dossier DSI :

Le client nous contacte pour :

Confirmer son déménagement	**L'AT de fermeture n'est pas déclenchée** : Effectuer la campagne « Résiliation Abonnement (Compte) » Le dossier DSI est clôturé en automatique **L'AT de fermeture est déclenchée** (non réalisée) : Effectuer la campagne « Résiliation Abonnement (Compte) » Le dossier DSI et l'AT en attente sont clôturés en automatique
Signaler que son déménagement est annulé	Passer le dossier au statut «Traiter » Annuler l'AT si elle a été déclenchée
Signaler que son déménagement est décalé	**L'AT de fermeture n'est pas déclenchée :** Modifier la date prévisionnelle dans le dossier DSI **L'AT est déclenchée :** Annuler l'AT Passer le dossier à l'état « Traiter » Ouvrir un nouveau dossier « DSI » avec la nouvelle date prévisionnelle
Le futur occupant nous contacte	**Index communiqué par le futur occupant :** Effectuer la campagne « Mutation individuelle (Compte) » Le dossier DSI et l'AT en attente sont clôturé en automatique **Index non communiqué par le futur occupant :** Passer le dossier DSI à l'état « Traiter » Créer le prospect et ouvrir un dossier « ASI » avec la date d'emménagement prévisionnelle

Rappel : la tache de relance « TDDEPCEA » est à finaliser manuellement

Départ parcours automatisé

Résiliation en ligne via le site TSME

Lien vers la procédure nationale
« Départ client »

suez

Les différentes façons de résilier un abonnement

Accueil

Téléphone

Courrier

TSME
Parcours digitale *
Formulaire

* cf. SharePoint Relation client EF ➔ Onglet Tout sur mon Eau

3. Les nouveaux parcours digitaux

• 3.2 Le parcours résiliation 1/2

1 *Qui peut réaliser le parcours d'arrivée en ligne ?*

Exclusions liées au contrat

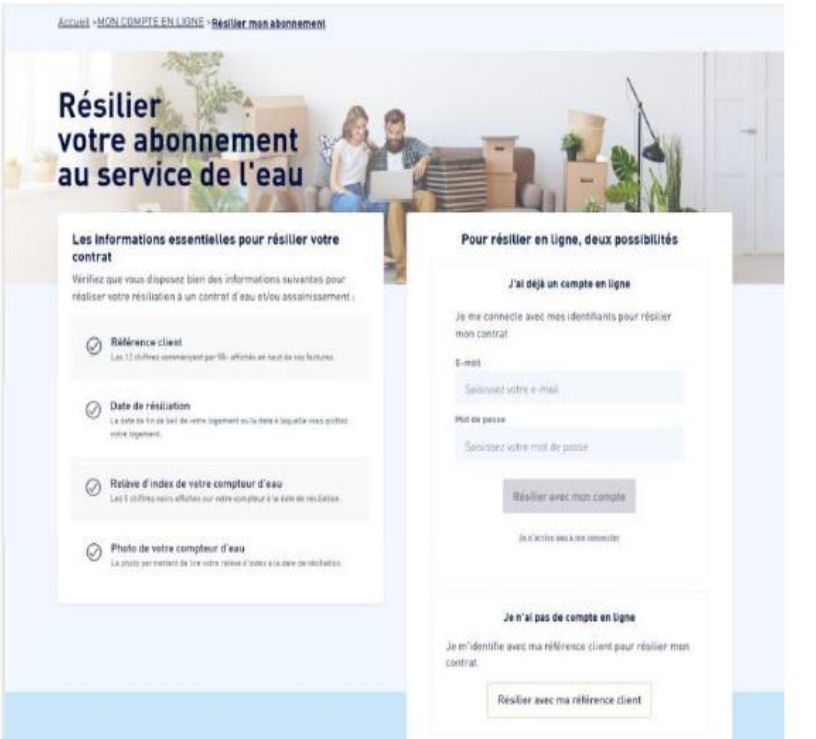
- Les contrats **non gérés par SUEZ**
- Les prestations exclues sur décision régionale
- **Les comptes facturés avec ORMC**
- Les comptes facturés en **assainissement seul**
- Le compte liés à un **dossier PRC-BLOC** ouvert

Exclusions liées à la situation et aux données des clients

- Les clients **sans e-mail et/ou mobile dans Odyssée et TSME**
- Les cients ayant quitté leur logement **depuis plus de 21 jours**
- Les clients n'ayant pas consenti à l'utilisation de leurs coordonnées personnes
- Les comptes **déjà résiliés**
- Les comptes avec un **dossier DEP** ouvert
- Les comptes avec un **dossier DSI** ouvert et une AT CEO09 en coours
- Les comptes avec un **dossier FAC** (contestation fac…), un **dossier DEG** ou un dossier **RJT-TIT-DCD** ouvert
- Les comptes avec un **dossier RDR** ouvert ou en cours de clôture termonale
- Les comptes avec **compteur général**
- Les comptes **multi-sites**
- Les comptes **mono-sites avec plus de 2 PdS** (ou compteurs)
- Les comptes avec **une intervention en cours** (AT no finalisée dans Odyssée)
- Les comptes avec une **facture en attente**
- Les comptes avec un **critère d'envoi « EDI »**

→ Si le client n'est pas éligible, le client est invité à réaliser sa résiliation via le **formulaire de déménagement existant** ou à nous contacter par téléphone selon sa situation

2 *Comment se présente le parcours ?*



4 étapes:

- **Date de résiliation**: *Entre le jour J et les 21 jours précédents*
- **Relevé de compteur**: *Avec photo compteur si non vu depuis + 2 ans ou index incohérent*
- **Informations de facturation**: Informations personnelles et nouvelle adresse
- **Récapitulatif**: *Récapitulatif de toutes les informations*

3. Les nouveaux parcours digitaux automatisés

• 3.2 Le parcours résiliation 2/2

3 ***Dans quel cas le chargé de clientèle intervient-il ?***

CAS 1
DOSSIER DEP EN COURS AVEC INDEX INCOHERENT

Le client a réalisé son parcours de résiliation sur TSME. Il y a un dossier DEP sur Odyssée sans tâche avec la sous-famille [DEP-W-KO] Résiliation web problème index

Le conseiller doit indiquer et/ou valider l'index en vérifiant la photocompteur déposée par le client ou en lançant une AT si nécessaire
Lors de l'AT terminée, le conseiller doit cliquer sur le bouton «**Traitement administratif**» puis sur le bouton «**Valider dépose d'index**». Le dossier DEP doit être clos manuellement. Odyssée poursuit en automatique la résiliation.

CAS 2
DOSSIER DEP AVEC ERREUR FONCTIONNELLE

Le client a réalisé son parcours de résiliation sur TSME. Il y a un dossier DEP sur Odyssée en erreur fonctionnelle avec la sous-famille «[DEP-W-ERR] Résiliation web en erreur». Une tâche est envoyée au MTC.

Le conseiller doit reprendre le dossier DEP, analyser et résoudre l'erreur fonctionnelle en corrigeant les éléments bloquants.
Si la campagne peut être finalisée, le dossier doit être **clôturé manuellement.**
Si la campagne RESIL-ABO ne peut être finalisée, le dossier doit être **annulé manuellement;** le conseiller traitera la demande de résiliation d'abonnement en réalisant une nouvelle **campagne de résiliation.**

La posture proactive et réactive

Pour chaque demande de résiliation, n'hésitez à **promouvoir le parcours arrivée automatisé** pour le futur emménagement du client !

Bon à savoir :

- Si le client **ne nous recontacte pas lors d'un index incohérent**, il est relancé à J+7 et J+15 puis son dossier est annulé à **J+45**
- Si le client **stoppe son parcours**, son parcours est annulé à **J+31**. Si son contrat d'abonnement a été résilié entre temps sur Odyssée (avec l'arrivée du nouvel occupant par exemple), il ne pourra pas reprendre et finaliser sa demande sur TSME.

→ Les alertes FUITE et SURCONSOMMATION sont **automatiquement résiliées** dans TPMS pour les clients concernés si le parcours DEPART est effectué de bout en bout

Automatisation du parcours « DEPART »

EXEMPLE
Dossier DEP créé à l'état « Problème Dépose index »

Dossier client

Signet | Dupliquer | Effacer | Enregistrer | Actualiser

Principal | Portail dossiers client | Journal

INFO DOSSIER CLIENT: Ouvert - Problème Dépose index, Départ client, Créé: 09/02/2022 14:30:18

ID DE DOSSIER CLIENT: 7844[redacted]

TYPE DE DOSSIER CLIENT: DEP — Départ client

ETAT: Problème Dépose index

DATE/HEURE OUVERT: 09/02/2022 14:30:18

ACTIONS: Valider dépose index | Refuser dépose index | Nouveau contact | Annuler

COMMENTAIRE

ACTEUR: 9680813333 — [redacted]

COMPTE: 1736813333 — [redacted] - Particulier

SITE: 1736813995 — [redacted], GIEN

UTIL. RESPONSABLE: BATUSER — de batch, lanceur

INFOS DE CONTACT

ACTEUR À CONTACTER: 9680[redacted] — [redacted]

MÉTHODE CONTACT SOUHAITÉE: E-mail

CARACTÉRISTIQUES

TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	
Nature du dossier	DEMANDE	Demande client
Sous famille du dossier	DEP-W-PB-X	Résiliation web problème index
Id demande TSME	DEP78456	
Date de départ client	09-02-2022	
Edition Facture papier	OUI	Accord Edition Facture papier
Relevé du point de service 1	155[redacted]	Relevé de CdM 1, relevé 09/02/2022 00:00:00, compteur 1221637965
Cohérence d'index - Relevé OK / KO PDS	KO	La cohérence d'index n'est pas OK
Tâche de service - Départ client	0891584199244 9	Type de Tache envoi parcours Départ web, Finalisé, 09/02/2022 14:30:18

Le dossier propose de **valider** ou de **refuser** l'utilisation de l'index déposé pour résilier le contrat d'abonnement

Alertes

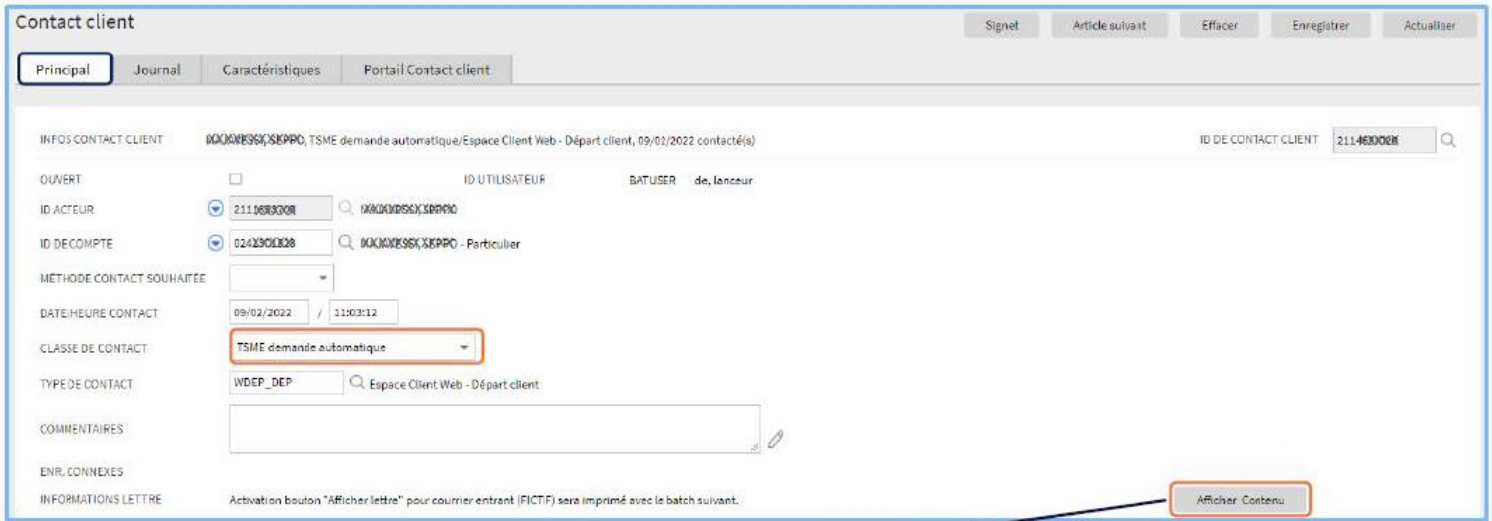
- CLIENT / Mensualisation Actif
- Ce site possède plusieurs comptes
- Coordonnées bancaires présentes : Prélevé
- Dossier client Départ client - Problème Dépose index

Le **dossier DEP** créé est affiché dans le pavé « **Alertes** » du tableau de bord.

Bonne pratique : Pensez à cliquer sur le bouton « **Nouveau contact** » pour tracer l'appel du client.

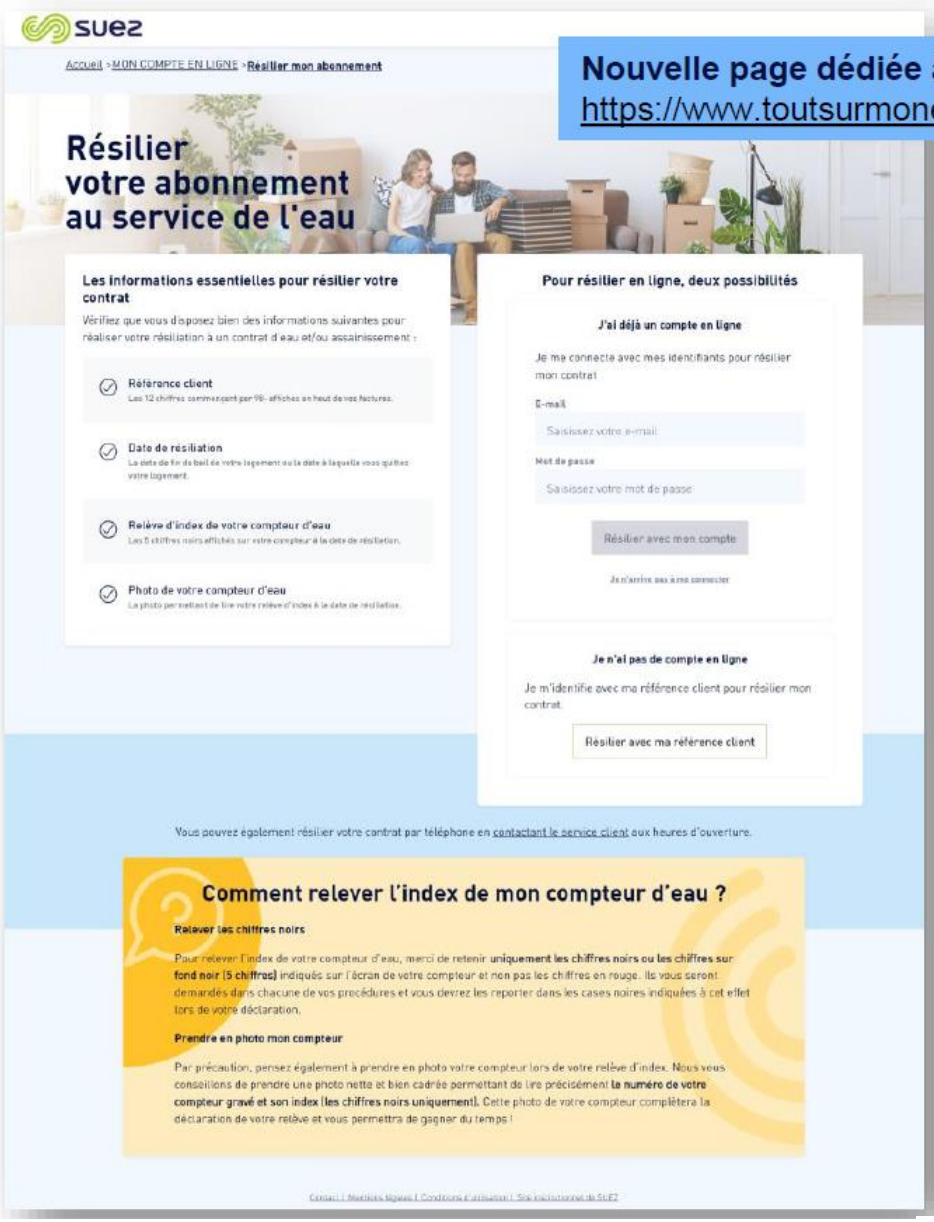
Automatisation du parcours « DEPART »

EXEMPLE
Accès à la photo-compteur depuis le bouton « Afficher contenu » du contact TSME



DEPART- Particuliers

Voir la vidéo de DEMO d'un parcours client sur TSME



Nouvelle page dédiée à la résiliation :
https://www.toutsurmoneau.fr/resilier

suez

al

DEPART TSME ---- MEMO

Le client n’a pas besoin d’avoir de compte en ligne pour réaliser le parcours, il doit simplement saisir sa référence client

A l’issu du parcours, Odyssée va saisir l’index, lancer la campagne résiliation abonnement, créer et clôturer le dossier départ, résilier les alertes fuites et surconsommation puis créer le dossier ASI logement vacant

Dans le journal du dossier DEP, vous aurez accès au contact entrant TSME, au lien vers l’index et à une tâche de service avec toutes les informations transmises par le client

Le client avec e-facture recevra sa facture de solde par mail. Si pas de e-facture, le client en mode prélevé, recevra la facture par mail, mais également en papier s’il le souhaite. Le client non prélevé recevra sa facture par mail et courrier

Le parcours n’est pas accessible si :

-La commune est facturée seulement en assainissement
-Si un dossier DEP, FAC, DEG, DSI, RDR est ouvert
-Si une AT est en cours
-Si le client a quitté le logement depuis plus de 21 jours
-Si une facture est en attente

DEPART TSME ---- TRAITEMENT DANS ODYSSEE

➢ **Si le parcours n'est pas finalisé de bout en bout,**

❖ 2 cas possibles :

1) Le dossier DEP est à l'état « Problème dépose index »: vous devez vérifier l'index dans l'historique des relèves, la photo du compteur présente dans les contacts (obligatoire si index incohérent ou compteur non vu depuis plus de deux ans)

-Si l'index est correct, vous ne devez pas clôturer le dossier, le traitement sera réalisé par le back-office. Vous ne devez surtout pas ANNULER le dossier DEP, sinon nous perdons les informations renseignées du client

-Si incohérence d'index et que vous devez envoyer un agent, vous devez cliquer sur le dossier DEP présent dans les alertes du tableau de bord, puis cliquer sur refuser dépose index, sélectionner l'AT relever compteur et prendre un rdv si nécessaire. Il est possible d'envoyer un mail avec un lien permettant au client de prendre RDV pour relever le compteur (si le client ne prend pas de rdv, relance à j+5 et le dossier est annulé au bout de 45 jours ainsi que l'AT)

2) Pas de dossier DEP présent dans les alertes du tableau de bord : il vous faudra vous-même finir la résiliation

Si le client ne nous recontacte pas : relance à J+7 puis J+15 par mail. Si pas de rappel au bout de 45 jours, annulation automatique du dossier DEP et le client reste abonné

CF. fiche pratique

MEMO POINTS DE VERIFICATION AVANT RESILIATION

Points de vérification avant de faire sa résiliation :

- Vérifier dans le Compte – Service souscrits si le service est toujours Actif

- Dans Consulter Facture Paiement, vérifier la date de la dernière facture. Annuler toutes les factures émises après la date de résiliation (maximum à J-21)

- Si la notion « PDS GENERAL » est présente, ne surtout pas faire de résiliation, il faut juste modifier l'adresse de facturation au nom du nouveau gestionnaire de l'immeuble et mettre à jour les coordonnées

- Si la notion « compteur non vu depuis plus de 2 ans » est présente, le client doit nous fournir la photo du compteur (ne pas faire le parcours de résiliation, créer une demande DSI à j+1 minimum) ou prise de rendez-vous (via le parcours résiliation)
  → **Renvoyer le client vers le compte en ligne pour faire sa résiliation où il pourra déposer la photo du compteur**

- S'il y a un dossier INT, suivre la démarche stipulée dans le commentaire du dossier (demande de justificatif)

➢ Dans les demandes et l'historique des relèves :

- Vérifier la cohérence de l'index (si l'index est incohérent, ne pas faire le parcours de résiliation, créer une demande DSI à J+1 minimum et **renvoyer le client sur son compte en ligne pour faire sa résiliation en joignant la photo du compteur si index toujours incohérent après vérification**) ou prise de rendez-vous (via le parcours résiliation))

- Si le compteur est télérelève, vérifier le relevé communiqué par le client sur le Tableau de Bord EMC d'Odyssée (non présent sur ILIADE)

PARCOURS RESILIATION

❖ Un interlocuteur déménage de son logement

- La demande se fait intégralement sur ILIADE
- Résiliation avec intervention terrain ou cas particulier TODO → la demande doit être initiée avec le parcours et terminée dans Odyssée pour déclencher la tâche ou l'AT
- L'utilisation du parcours guidé n'empêche pas les vérifications à faire avant toute résiliation

➢ Sur la fiche Interlocuteur, cliquer sur le bouton « Nouveau » dans l'onglet « Demandes » et sélectionner la typologie : **DEP – RESILIATION** et enregistrer

FICHE PRATIQUE

➢ Le bouton **« Parcours Guidés »** apparaît en haut à droite

➢ A la fin du parcours, une demande est rattachée au compte : « DEP Départ - Départ client relevé confiance » en statut clôturé

➢ La mise à jour se fait dans Odyssée dans un délai d'environ 1h avec la création d'un dossier ASI – Logement vacant

Pas de résiliation sur les contrats Mairie / Collectivités / Grands Comptes -> transmettre l'adresse mail (service PRO)

Sensibiliser le client en lui disant que la prochaine fois, il pourra faire ses démarches de résiliation directement sur son compte en ligne

“J’ai vendu mon logement à Biarritz et je souhaite vous communiquer un relevé de compteur pour résilier mon contrat…”

Arbre de décision

Cas pratiques métier : Résilier son contrat

Rechercher : Tous | Recherchez...

1. **Rechercher l'interlocuteur**
2. **Depuis la page interlocuteur accéder au Compte.**
3. **Depuis le compte accéder au service souscrit, Entité de facturation et Site**

SERVICE SOUSCRIT — Vérifier que le Service souscrit est actif

SITE — Je confirme l'adresse du site

DEMANDES

Créer une demande de type ''**DEP –Résiliation''**:

1. Cliquer sur le bouton ''**Nouveau**'' situé à la page interlocuteur onglet détail.
2. Renseigner le champ ''**Typologie de la demande**'' avec la valeur ''DEP- Résiliation''
3. Cliquer sur ''**Enregistrer**''
4. Comme j'ai sélectionné la typologie DEP – RESILIATION, le bouton « parcours guidé'' apparait en haut à droite de la demande.

Lancer le parcours départ — Parcours Guidés

ILIADE

- Pour un DEP – Relevé confiance, la demande n'est pas synchronisée avec Odyssée.

ODYSSEE

- Le dossier DEP se créé automatiquement une fois la campagne Résiliation finalisée par le batch (Délai d'environ 1h)
- Un dossier ASI – Logement vacant se créé automatiquement.

"

Légende :
Ce qui est entouré en orange indique qu'une fiche pratique est disponible.

Si l'adresse de facturation est modifiée lors du parcours départ **une demande de type MAJ** est créée et **clôturée** automatiquement dans ILIADE.

“J’ai vendu mon logement mais je n’ai pas le relevé du compteur d’eau pour résilier mon contrat…”

al

DEPART AVEC AT AVEC RDV

Ne pas saisir la relève mais l'indiquer uniquement dans le commentaire

1. **Rechercher l'interlocuteur**
2. **Depuis la page interlocuteur accéder au Compte.**
3. **Depuis le compte accéder au service souscrit, Entité de facturation et Site**

SERVICE SOUSCRIT Vérifier que le Service souscrit est actif

SITE Je confirme l'adresse du site

DEMANDES

Créer une demande de type "**DEP –Résiliation**":

1. Cliquer sur le bouton "**Nouveau**" situé à la page interlocuteur onglet détail.
2. Renseigner le champ "**Typologie de la demande**" avec la valeur "DEP- Résiliation"
3. Dans le champ « **Description** » mettre un commentaire précis
4. Cliquer sur "**Enregistrer**"
5. Comme j'ai sélectionné la typologie DEP – RESILIATION, le bouton « parcours guidé" apparait en haut à droite de la demande.

Lancer le parcours départ — Parcours Guidés

Lors du parcours guidé vous devez cocher

« Saisir la date de relève » et sur

Relève du compteur à la date de résiliation

Cocher « ABSENCE INDEX » afin d'avoir la typologie de demande

DEP Départ Client avec intervention

Relève du compteur à la date de résiliation

Type de relevé: Relevé client

*Source de relevé: Téléphone

Index de départ:

☑ Absence d'index

***Quelle est la typologie de cette demande ?**

○ DEP Départ Client - Départ client Cas particulier (TODO)

◉ DEP Départ Client - Départ client avec intervention

La demande passe à « en cours de traitement » et il convient de finaliser le traitement de la demande sur Odyssée.

Dossier client

Principal | Portail dossiers client | Journal

INFO DOSSIER CLIENT	Ouvert - En cours, Départ client, Créé: 07/11/2024 15:32:41
TYPE DE DOSSIER CLIENT	DEP — Départ client
ETAT	En cours
DATE/HEURE OUVERT	07/11/2024 15:32:41
ACTIONS	Départ client Relevé confiance / Départ client Avec intervention / Départ client Cas particulier (to do)
COMMENTAIRE	MERCI DE FAIRE RELEVE POUR RESILIATION - CLIENT AVISE DES FRAIS Créé par : DRC NATIONALE MTC - - Demande ILIADE n°004
ACTEUR	

Modifier état dossier client - Google Chrome

sic-odyssee-ccb-form.green.intra:8002/ouaf/uiPage/reqdCaseCharPopupPage?language=FRA&svcName=CILQCASP&languag

CARACTÉRISTIQUES REQUISES

TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE	
Activité terrain	CEP05	Compteur relever
Mail Sortant	M_9-30	Confirmation RDV avec lien pour modif/annulation sur TSME.
Fixer un rendez-vous ?	O	Oui
Courrier Sortant	00	Aucun courrier
SMS Sortant	00	Aucun SMS

OK | Annuler

FRAIS DE RESILIATION

General

Frais de Résiliation

avec ou sans déplacement

Généralités

- Prestation **facturée en automatique** lors de la campagne de mutation ou de résiliation.
- **Frais administratif** pour une résiliation en « relevé confiance »
- **Frais de déplacement** pour une fermeture de branchement ou relevé de compteur.
- Modification du frais uniquement via le montant facturable, après la réalisation de la campagne.
- Facturée sur la facture d'arrêt de compte du client.

Contexte 1 : Résiliation en « relevé confiance »

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je vérifie **l'historique des relevés du compteur** pour identifier toute anomalie de consommation nécessitant l'intervention d'un agent : relevé identique sur plusieurs périodes, non justifié ; relevé inférieur au dernier index relevé…

→ Si intervention, voir encadré « résiliation avec fermeture branchement »

1) Je mets à jour **l'adresse de facturation** de mon client (et ses autres coordonnées si besoin)
2) Je réalise la campagne de mutation **à la date à laquelle mon client me signale son départ**, et non pas à la date où il est réellement parti (cf loi Hamon)
3) Je crée **un dossier ASI** pour initier le process « logement vacant »

Le Discours

« Ce sont des frais prévus au contrat, qui couvrent la gestion de votre dossier, depuis votre demande de résiliation jusqu'à l'édition de la facture »

«Comme indiqué lors de la souscription du contrat, vous êtes redevables de l'abonnement et des consommations jusqu'au moment où vous en demandez la résiliation ».

NB : Les frais sont indiqués lors du parcours de Résiliation WEB

Contexte 2 : Résiliation avec « fermeture de branchement»

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je vérifie **l'accessibilité du compteur** et je prends un RDV avec le client si nécessaire
2) Je communique au client **le montant des frais d'arrêt de compte avec déplacement** liée à l'intervention, qu'elle soit à la demande du client ou à l'initiative de Suez.
3) Je mets à jour **l'adresse de facturation** de mon client (et ses autres coordonnées si besoin)

PAS DE CAMPAGNE A LA DATE DE L'APPEL

En Back Office : Je réalise la **campagne au retour de l'intervention de l'agent** (via la tâche Odyssée correspondante) pour garantir la facturation des frais AVEC déplacement *(vérification si ok via menu contextuel du site – commande)* **ET** je mets à jour l'état du PDS en « fermé » *(si fermeture réalisée)*

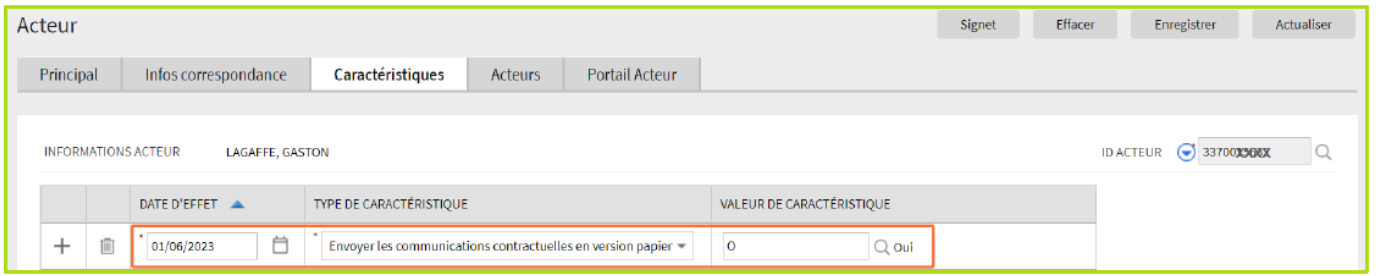
Je suis pro-actif si :

- J'oriente mon client vers le **parcours digital « Résiliation »** s'il ne dispose pas de son index ou de son matricule compteur
- Je propose à mon client d'enregistrer son IBAN pour être remboursé en cas de trop-perçu ;
- Je l'informe que son CEL reste accessible pendant 2 ans après sa résiliation.

C'est non facturable en cas de

- Client résilié à tort ; succession directe ; séparation ou divorce avec reprise d'abonnement par conjoint ou co-locataire restant ; tarif à 0

Une **nouvelle caractéristique** nommée « **Envoyer les communications contractuelles en version papier** » est positionnable sur l'acteur.
Une **seule valeur** est proposée : [OUI].

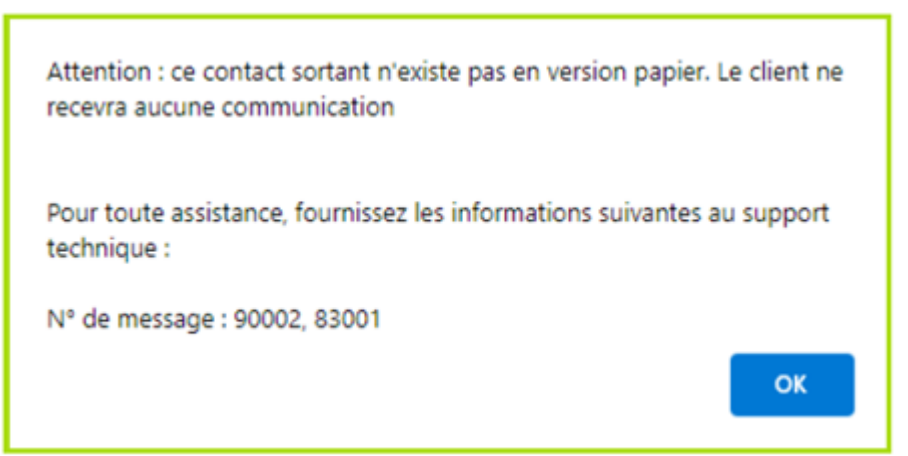


Cette caractéristique est à renseigner **uniquement si le client exprime le souhait de recevoir des communications contractuelles au format papier.**

Si le client souhaite revenir à un envoi par voie électronique (Mail ou SMS), le(la) chargé(e) Relation client **supprimera la caractéristique.**

Toutes les communications contractuelles ne sont pas éligibles à un envoi par courrier en lieu et place **d'un envoi par mail ou SMS**.

Si **la caractéristique est présente sur l'acteur dans Odyssée mais** que **le modèle du contact n'est pas substituable** en format papier, Odyssée **affiche un message bloquant** invitant le(la) chargé(e) Relation client à sélectionner **un autre type de contact** ou **à ne rien envoyer** (contact 00).



BRANCHEMENT NEUF

General

Comment reconnaître un logement déjà existant avec prédécesseur

Comment reconnaître un logement neuf

ODYSSÉE

Contexte actuel

19 RUE EMILE ZOLA, 65320, BORDERES SUR L ECHEZ

Central de contrôle

Principal | Informations sur le compte | Informations client | Arb. compte | **Arb. site** | Arb. facture/paiement | Accords de paiement

Arborescence de site

- Site - 19 RUE EMILE ZOLA, 65320, BORDERES SUR L ECHEZ
  - PdS - PDS Service/BORDERES SUR L ECHEZ CYCLE 5/BORDERES SUR L ECHEZ CYCLE 5/19 RUE EMILE ZOLA, 65320, BORDERES SUR L ECHEZ
  - Un ou plusieurs éléments de contrats historiques existent.

Comment reconnaître un logement neuf dans un IMMEUBLE

ODYSSÉE

Compte

Signet

Principal | Paiem. auto | Acteurs | Soldes financiers | Messages sur facture | R & C | Non Applicable | Dépôts de garantie | Caractéristiques

COMPTE: SRU07, EN ATTENTE LOCATAIRE - Particulier

DATE DES PARAMÈTRES: 04/12/2023

CODE DE DEVISE: Euro

CLASSE DE CLIENT: Particulier

GROUPE D'ACCÈS: PB35_PART — Yvelines Particuliers

DIVISION SIC: France

PROTÉGER DIVISION SIC: ☑

GROUPE DE GESTION:

COMMENTAIRE: Le compte est confiné suite injection en masse DFT/ SRU B9

CYCLE DE FACTURATION: Cycle toujours ouvert - utilisé pour les départs

FACTURER APRÈS: 01/01/2600

PROTÉGER CYCLE FACTURATION: ☐

INTERCEPTION IMPRESSION FACTURE:

ID SITE ENVOI CORRESPONDANCES: 1047550845 — 73 ROUTE DE MANTES, 78240, CHAMBOURCY

PROTÉGER SITE ENVOI CORRESPONDANCES: ☐

Contexte actuel

SRU07, EN ATTENTE LOCATAIRE

3281755875 5 SRU07, EN ATTENTE LOCATAIRE - Particulier

73 ROUTE DE MANTES, 78240, CHAMBOURCY

Ne jamais réaliser un abonnement sur ce type de contrat (demande d'individualisation des compteurs)

Faire un dossier INT TECH B9 TODO sur Odyssée

➢ Comment reconnaitre une structure Gen/Div en cours de création ?

- Le service DFT fait une demande de création en masse via des « Briques »

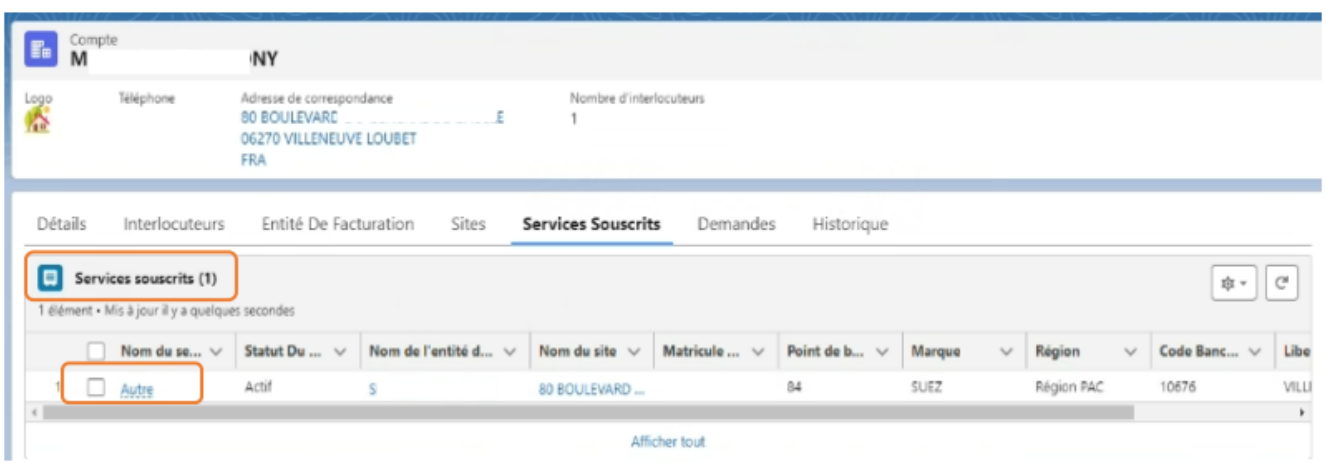
Brique 1
Création des prospects
Création des acteurs-sites et des PdS
Création du futur compte Eau (Uniquement EdC frais)

Brique 2
Création de la campagne technique pour la pose des compteurs

Brique 3
Ajout des EdC
Mise à jour des caractéristiques du PdS
Facture contrat si compteur posé ouvert
EdC à l'état arrêté si compteur fermé

➢ Comment reconnaître un Pds divisionnaire en cours de création (suite) ?

- Depuis **ILIADE** le client est créé avec un service souscrit « **Autre** »



- Dans Odyssée avec **les EdC Frais et intérêts moratoires** et une **date de blocage** est positionnée sur le compte

Ne pas faire la campagne « mutation individuelle compte » ni la campagne « Contrôle de souscription (check sous) »

La campagne « mutation individuelle compte » sera possible après la brique 3 en attendant si le client nous contacte faire le dossier **INF>TECH B9** avec les informations du client à abonner. L'agent DFT fera l'abonnement

Bonnes pratiques

ARRIVEE CLIENT SUR UN B9 (branchement neuf)

Ci-dessous la procédure nationale. La consultation de la TPMC et Assisteau est obligatoire pour consulter les particularités des communes

Sur un site existant :

Le compteur est posé et enregistré :

- Rechercher le site par adresse ou son matricule compteur
- Créer « interlocuteur + compte » si inexistant et « l'entité de facturation » avec site existant (sinon créer l'entité de facturation depuis son compte existant)

Si le site concerne un immeuble ou l'appartement d'un immeuble / copropriété
Dossier sur Odyssée INF – branchement neuf – TODO (traitement par DFT)

- Sinon, créer une demande: ARR -Arrivée client cas particulier -Arrivée logement neuf –TODO

❖ **NE PAS FAIRE L'ABONNEMENT**

Le compteur n'est pas posé :

- Rechercher le site : par le nom de la rue (si connu) ou par le nom de l'immeuble/lotissement
- Créer « interlocuteur + compte » si inexistant et « l'entité de facturation » avec site existant (sinon créer l'entité de facturation depuis son compte existant)
- Créer une demande TVX – Modification branchement – Envoyer devis forfaitaire – Acompte reçu – CET01 Compteur poser – (demander si la niche est posée, noter dans le commentaire du dossier le prix indiqué au client pour la pose du compteur et frais de déplacement, regard accessible oui/non, logement plus de deux an oui/non, bien à usage d'habitation à plus de 50% oui/non, client futur abonné oui/non, laisser le branchement ouvert oui/non), prendre un rendez-vous si nécessaire (contact sortant 9-30)

al

ARRIVEE CLIENT SUR UN B9 (branchement neuf)

Sur un site existant :

Le site est existant mais le compteur n'est pas enregistré :

- Rechercher le site : par le nom de la rue (si connu) ou par le nom de l'immeuble/lotissement
- Créer « interlocuteur + compte » si inexistant et « l'entité de facturation » avec site existant (sinon créer l'entité de facturation depuis son compte existant)

- Créer un dossier sur Odyssée : INF - Tech branchement neuf - TODO DFT (en précisant dans le commentaire du dossier que le compteur avec le numéro de série XXXX n'est pas trouvé)

Le dossier est ensuite transféré vers DFT qui fera remonter le compteur

Sur un site introuvable :

- Créer « interlocuteur prospect + compte » si inexistant et « l'entité de facturation » avec site inexistant (sinon créer l'entité de facturation depuis son compte existant avec création d'un site)

- Créer une demande: TVX – Modification branchement – Envoyer devis forfaitaire – Acompte reçu – CET01 Compteur poser – (demander si la niche est posée, noter dans le commentaire du dossier le prix indiqué au client pour la pose du compteur et frais de déplacement, regard accessible oui/non, logement plus de deux an oui/non, bien à usage d'habitation à plus de 50% oui/non, client futur abonné oui/non, laisser le branchement ouvert oui/non), prendre un rendez-vous si nécessaire (contact sortant 9-30)

TYPE D'ARRIVEE		TRACAGE	
1ER CLIENT A ABONNER SUR LE SITE	CTR NON-POSE	Si le client n'a pas de branchement, il faut faire un devis : dem TVX/Devis métré	Créer une demande TVX avec AT ACC08 (devis réalisé) **Ne pas ouvrir de demande ARR**
		Si le client a déjà un branchement /fosse/ niche /regard	Créer une demande ARR avec AT CET01 (Compteur poser) + Loi Hamon + RGPD
	CTR POSE	Compteur non remonté, il y a le site ou Compteur seul non rattaché à un site ou Demande sur Immeuble	INF/TECH B9/TO DO + Loi Hamon + RGPD
		1/ Nouveau contrat (voir date dans TPMC) 2/ Vacant depuis migration (pas de prédécesseur)	ARR / CAS PARTICULIER / TO DO
RETROACTIVE		Si prédécesseur actif : Annuler les factures dépassant la date d'arrivée du nouveau sur le prédécesseur	Parcours Souscription
		Si prédécesseur résilié	ARR / CAS PARTICULIER / TO DO
ARRIVEE AVEC INTERVENTION TERRAIN		**Pas de mutation**	ARR / ARR CLIENT AVEC INTERVENTION TERRAIN (compteur relever, branchement eau ouvrir...) Loi Hamon + RGPD

COMMUNE EN COURS D'INTÉGRATION

General

Conquête d’une nouvelle commune : process lors de la période d’intégration des fiches clients (environ 3 mois)

Commune en cours d’intégration dans Odyssée/ILIADE (la base client n’est pas intégrée dans nos outils)

Tous les appels doivent être tracés (communiquer le numéro du dossier au client)

Vous devez créer l’interlocuteur Prospect + compte + EF + Site dans ILIADE ou Prospect + Site dans Odyssée. Si vous avez un message d’erreur, la création du prospect doit se faire dans Odyssée

Pendant la période d’intégration, vous ne pouvez pas réaliser d’actes métiers, il faut faire des TODO (noter en début de commentaire INTEGRATION)

Les demandes ARR TODO peuvent être initiées dans ILIADE. Les autres demandes doivent être tracées dans Odyssée (FAC, DEP …)

Pour les abonnements, résiliations créer une demande ARR/DEP TODO

Le client doit attendre l’édition de sa facture contrat pour pouvoir se mensualiser (le diriger vers TSME)

Pour les AT, saisir dans le commentaire du dossier le matricule compteur et l’adresse exacte du site. Si pas de jetons pour les rendez-vous, noter dans le commentaire du dossier « merci de recontacter client pour rdv pas de jetons de disponibles »

DEMANDE D'UN PROSPECT

- La campagne **"Ajout Prospect"** est utilisée pour :
  - Créer un Acteur « Prospect » pour un site non existant (ex : demande de devis branchement neuf)
  - Créer un acteur (avec site existant) avant de faire une mutation individuelle
- Une campagne Ajout Prospect est caractérisé par :
  - L'utilisation d'un nouvel acteur
  - La création d'un site

CF. fiche pratique

DEMANDE PROSPECT

- Contexte : un prospect formule une demande de devis branchement neuf.

Rechercher le site
Le site NE doit PAS exister dans Odyssée

→

Lancer la campagne Ajout prospect
Création de l'acteur
Création du site (adresse des travaux)
Création de l'adresse de facturation
Création du contact

→

Créer le dossier TVX ou PRE suivant un autre contexte
TVX : Travaux
- Devis branchement neuf

Autres contextes : PRE : Prestations
- Enquête de conformité assainissement
- Traçage de réseau

→

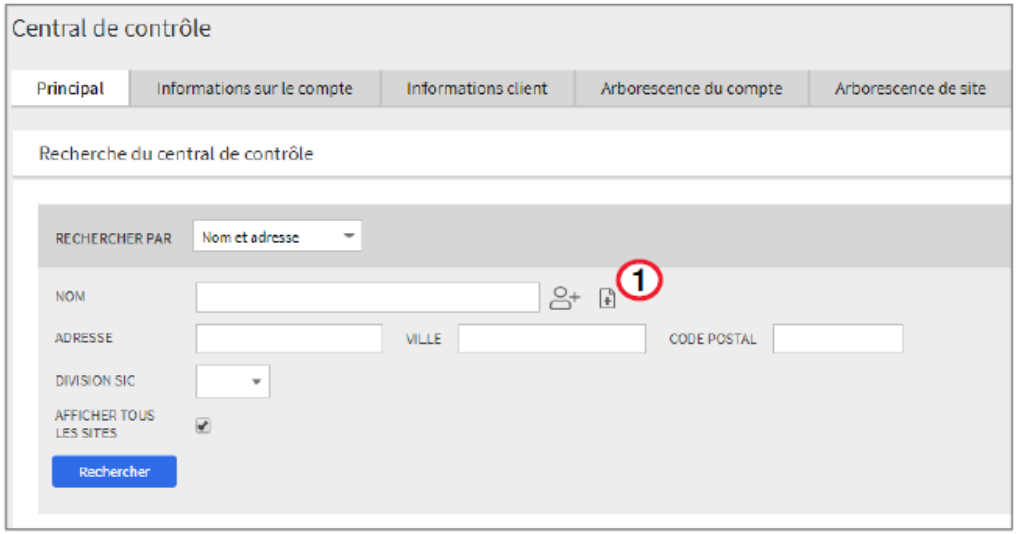
Créer une activité terrain
Avec ou sans RDV suivant la BMC

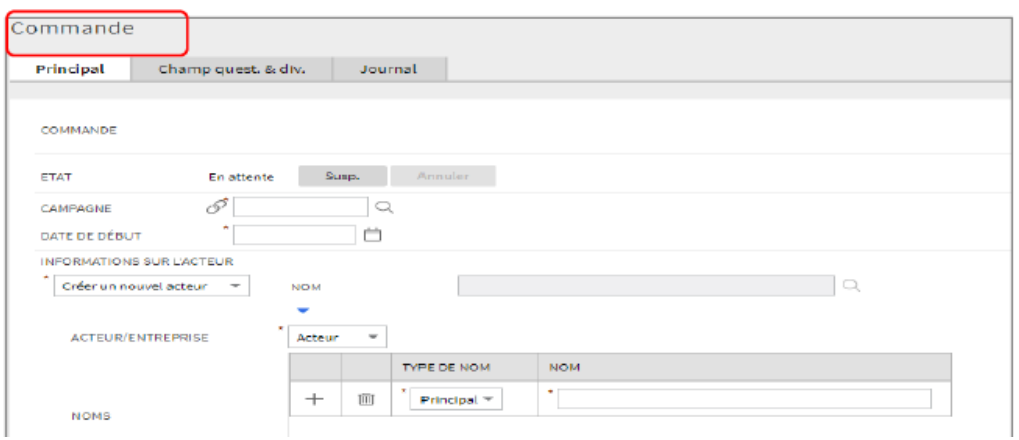
Traitement d'un prospect (1/9)

Depuis la page « Central de contrôle » vierge :

1. **Cliquer sur**

La page « Commande » s'affiche





Traitement d'un prospect (2/9)

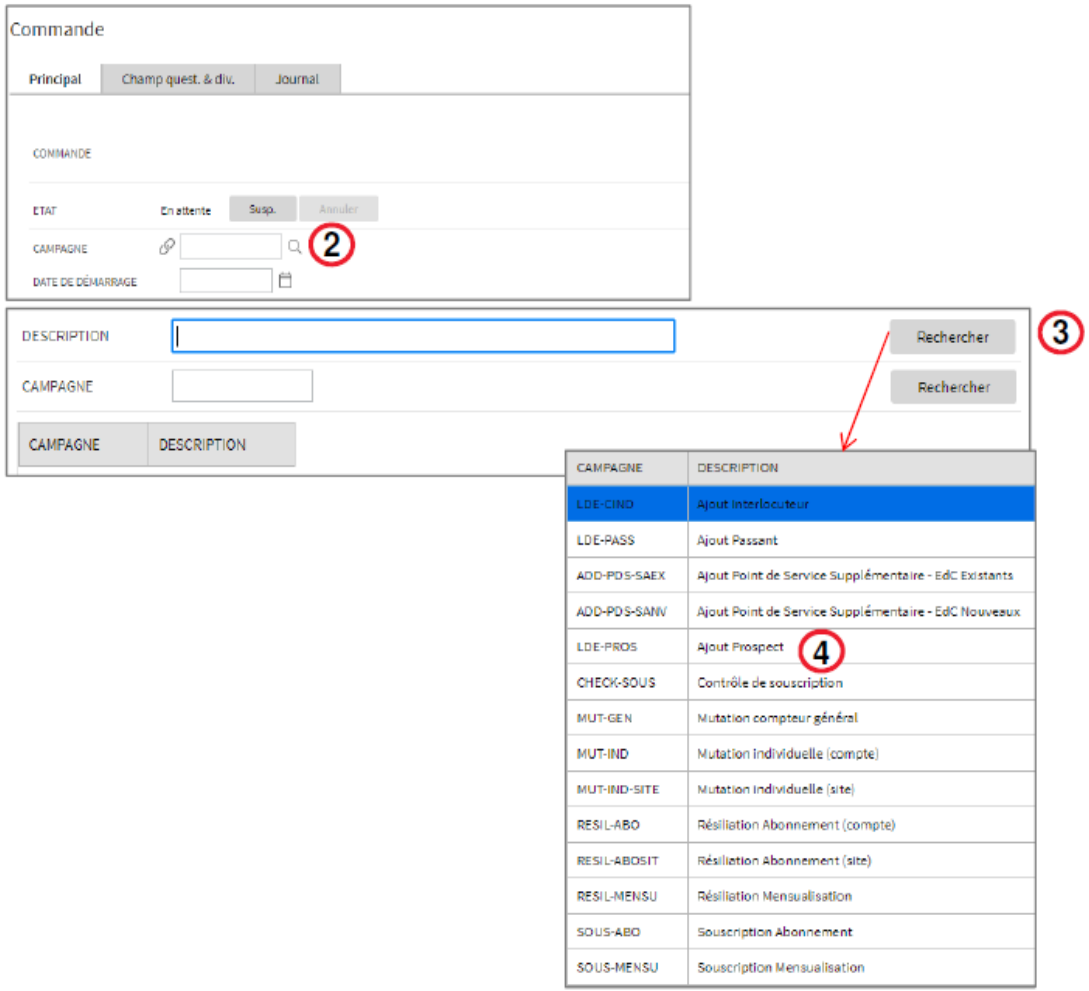
2. Cliquer sur le bouton de recherche

3. Cliquer sur le bouton « Rechercher »

La page de sélection des campagnes s'affiche

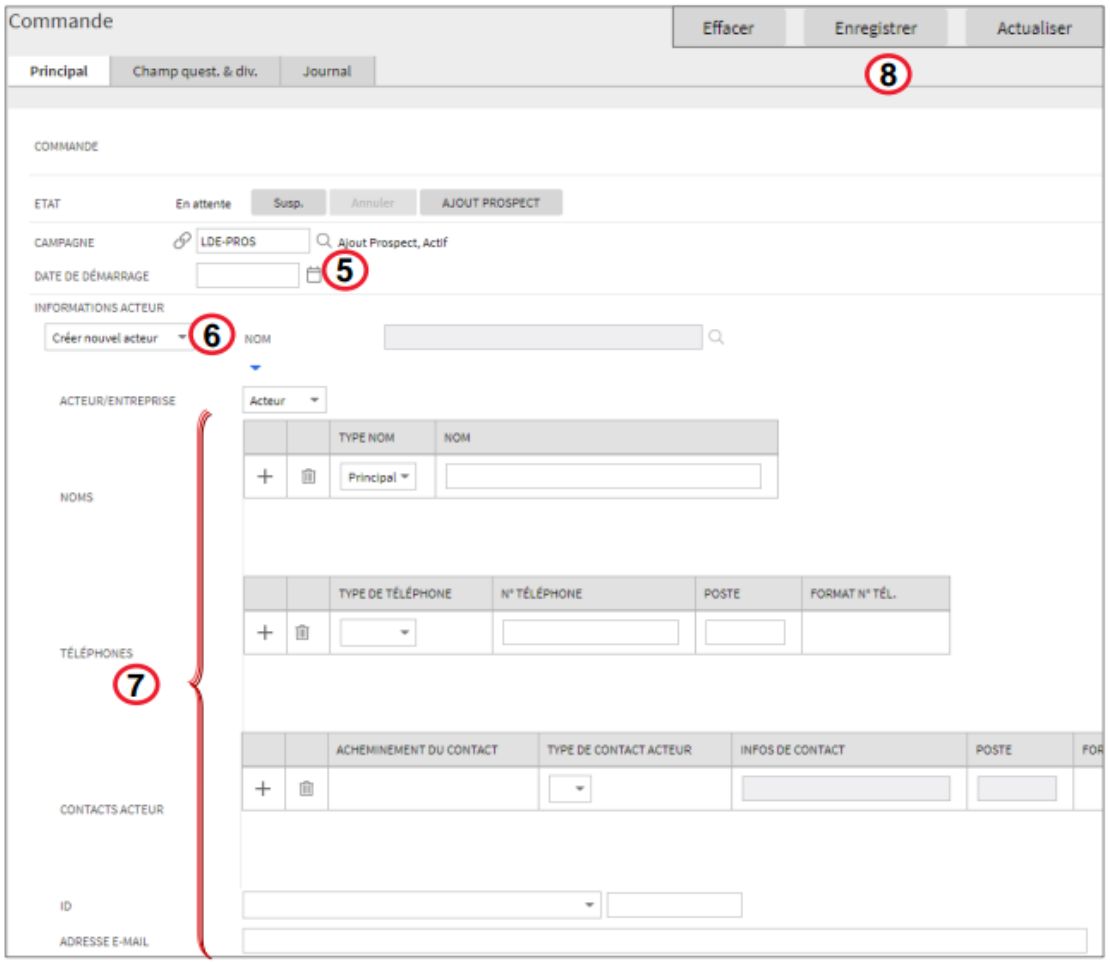
4. Sélectionner « Ajout Prospect »

Un message d'information s'affiche, cliquer sur « OK »



Traitement d'un prospect (3/9)

5. Renseigner la date de démarrage
6. Dans la zone « Informations acteur » cliquer dans le menu déroulant et sélectionner soit :
   a) Utiliser acteur existant : rechercher l'acteur
   b) Créer nouvel Acteur
7. Saisir ou compléter les informations du nouvel l'acteur du site :
   - Sélectionner le type d'acteur (Acteur/Entreprise)
   - Nom, prénom
   - Téléphones
   - Adresse mail
8. Cliquer sur Enregistrer



Dans « Type ID » renseigner le numéro de SIRET pour un professionnel

Traitement d'un prospect (4/9)

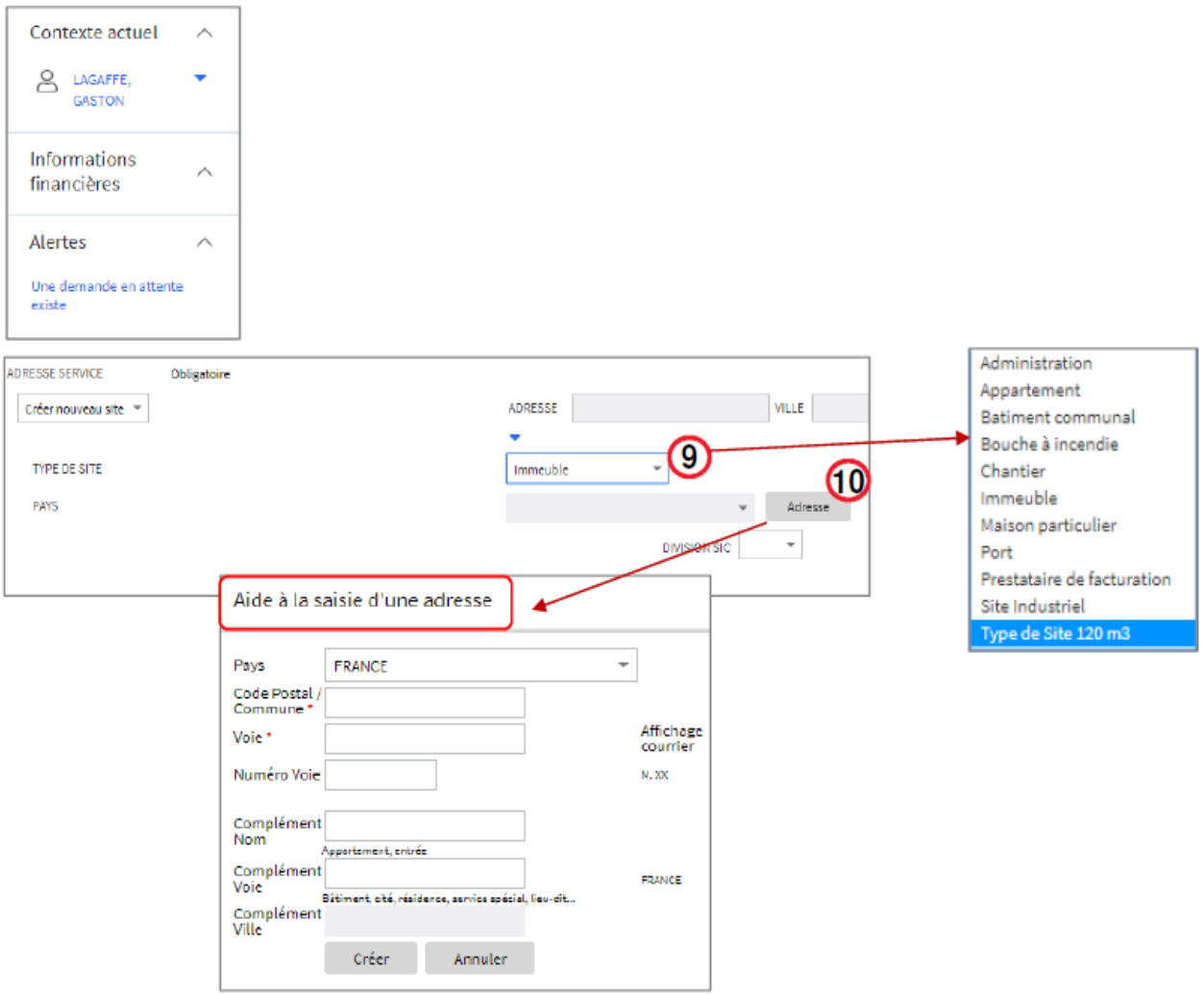
Le nom de l'acteur s'affiche dans la zone Contexte courant du tableau de bord et une demande en attente existe dans les alertes

Dans la zone « adresse de service » :

9. Cliquer dans le menu déroulant « Type de site » et sélectionner le type voulu

10. Cliquer sur le bouton « Adresse »

Une fenêtre d'aide à la saisie d'une adresse s'affiche



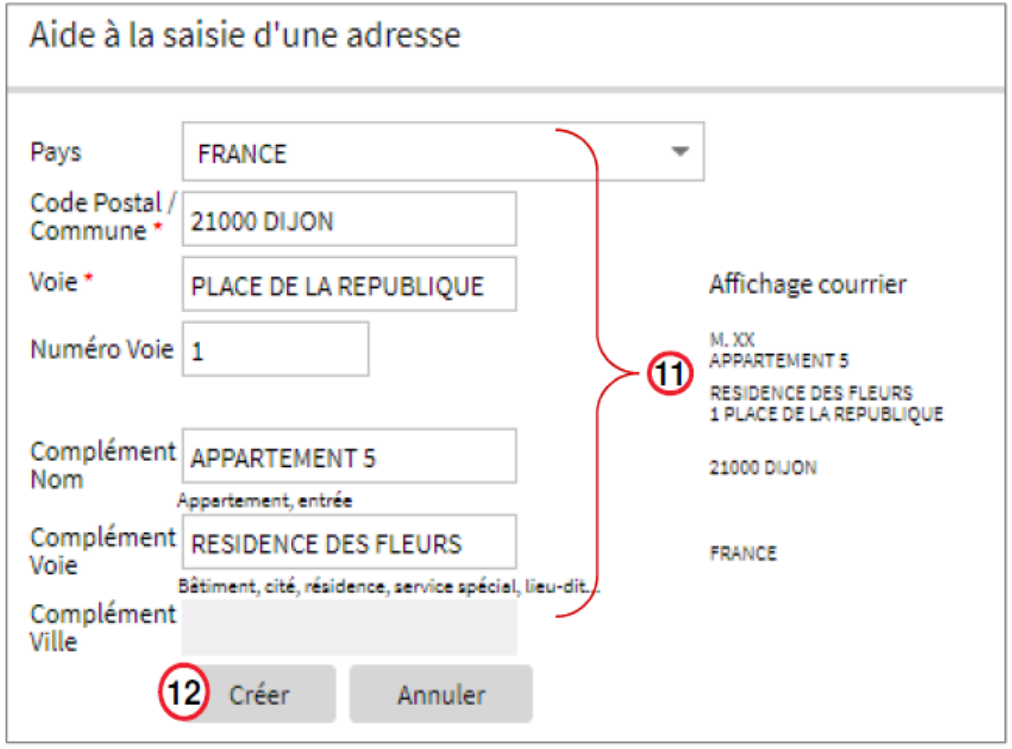
Traitement d'un prospect (5/9)

11. Renseigner l'adresse du site où le devis ou les travaux doivent être réalisés

- Respecter les libellés des champs (appartement, bâtiment….)

12. Cliquer sur le bouton Créer

- NOTA : Choisir le format d'adresse proposé par le RAP lors d'une création

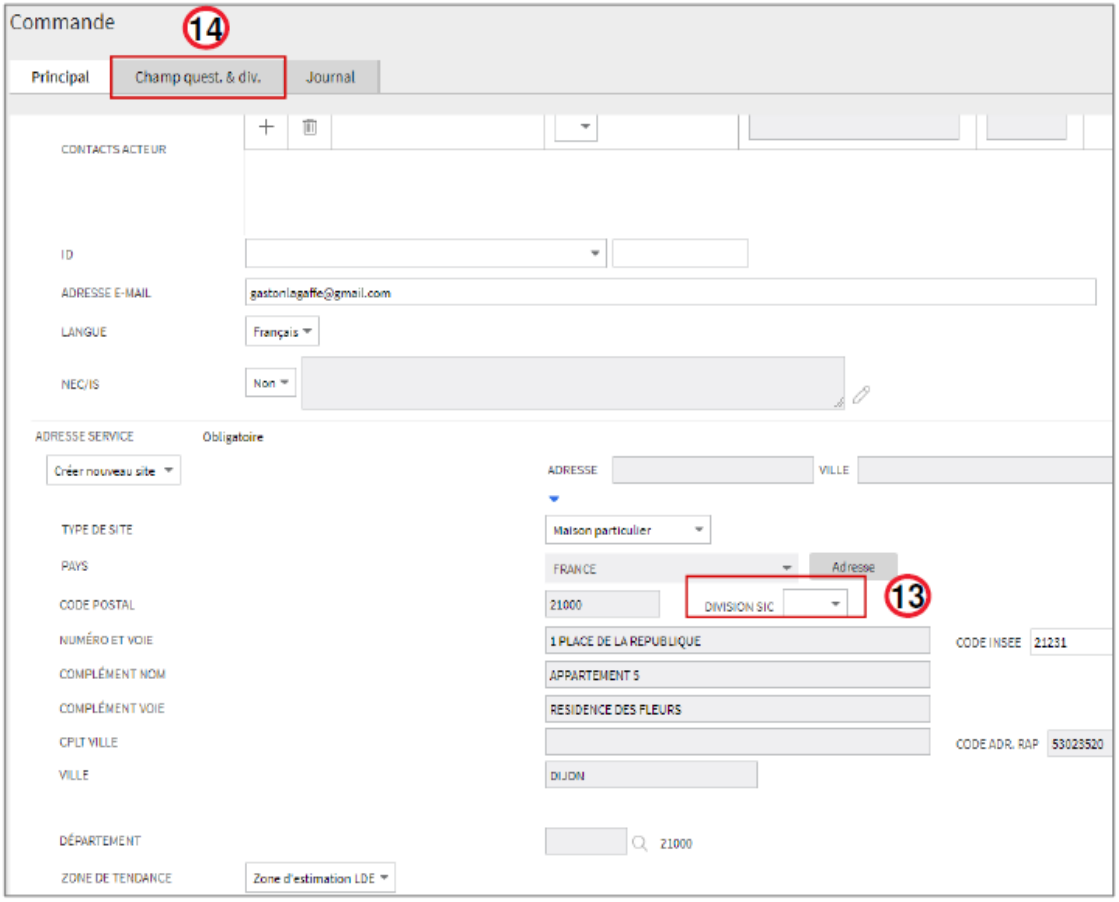


Traitement d'un prospect (6/9)

La page « Commande » s'affiche (attendre 1 seconde le rafraîchissement de la page)

13. Cliquer sur le menu déroulant de la division SIC et sélectionner « France »

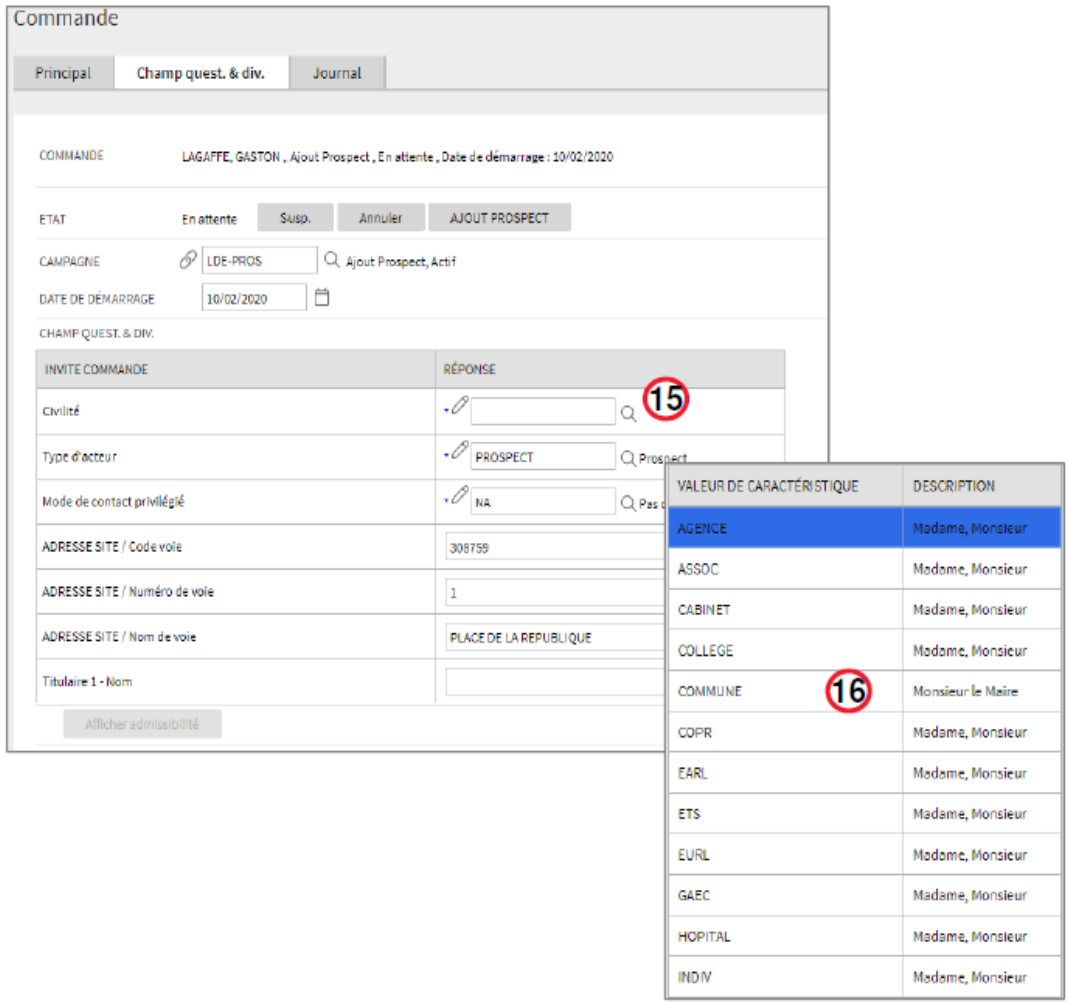
14. Cliquer sur l'onglet « Champ quest. & div. »



Traitement d'un prospect (7/9)

15. Cliquer sur le bouton de recherche du champ « Civilité »

16. Sélectionner la civilité voulue



Traitement d'un prospect (8/9)

17. Compléter les caractéristiques Titulaire (date et lieu de naissance), Type de résidence

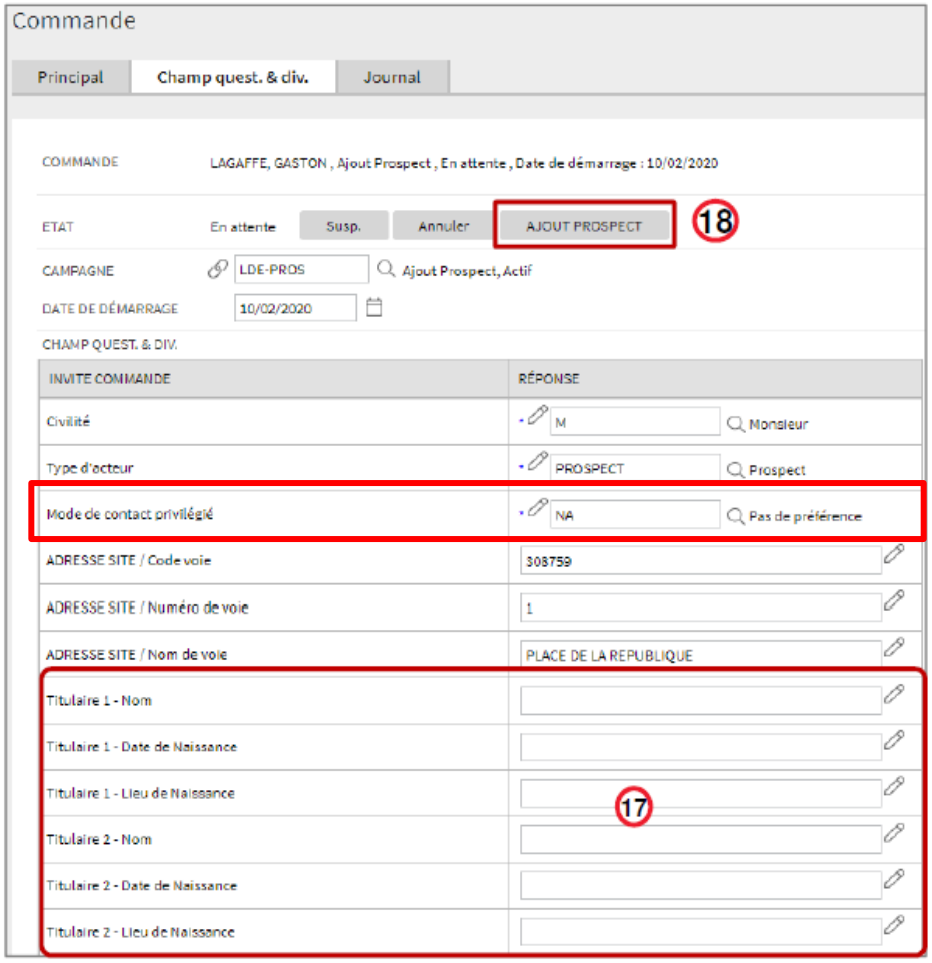
FORMAT DE SAISIE

Les données « **Nom** » et « **Lieu de naissance** » doivent être saisies en **lettres majuscules.**

La date de naissance peut être saisie sous les formats suivants :
JJMMAAAA
JJ/MM/AAAA
JJ-MM-AAAA
ou **AAAA-MM-JJ**

Après validation, elle sera stockée au format
JJ/MM/AAAA

18. Cliquer sur le bouton « Ajout Prospect »



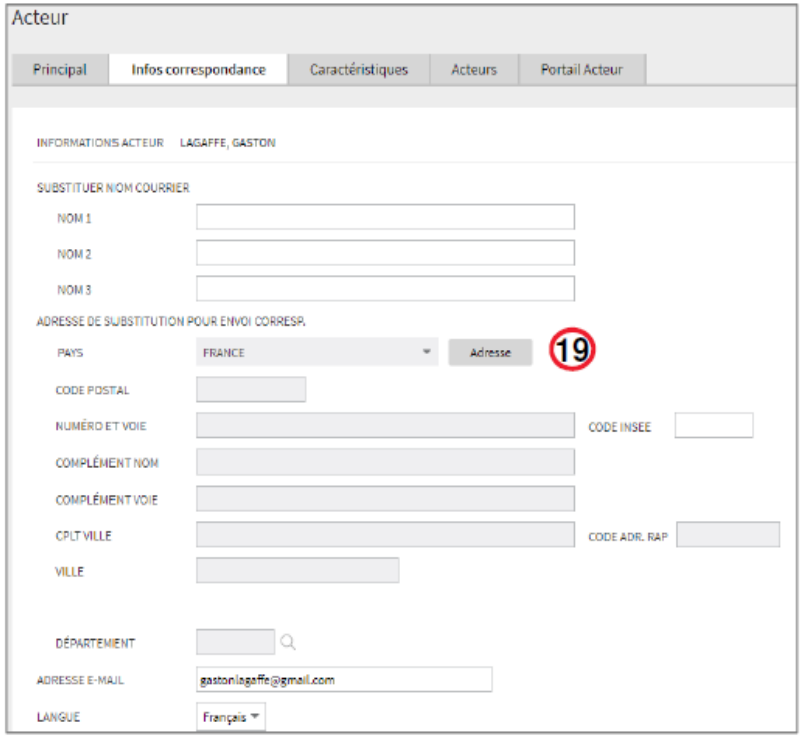
Pour un client Professionnel :
Modifier le champ « PRO / ACTEUR / Client en cours d'immatriculation » en fonction du contexte client
Modifier le champ « PRO / ACTEUR / Pays de l'acteur » si l'entreprise n'est pas immatriculée en France (Par défaut FR)
Compléter le champ « PRO / ACTEUR / Entreprise sans SIRET » avec la valeur O (oui) si nécessaire (Exemple : COPRO)

Traitement d'un prospect (9/9)

- Le site apparaît dans la zone « Contexte actuel » du tableau de bord

- La page « Acteur » onglet « Infos correspondance » s'affiche

19. Cliquer sur le bouton « Adresse » et renseigner l'adresse de correspondance d'envoi du devis ou des factures



LES MOYENS ET FACILITES DE PAIEMENT

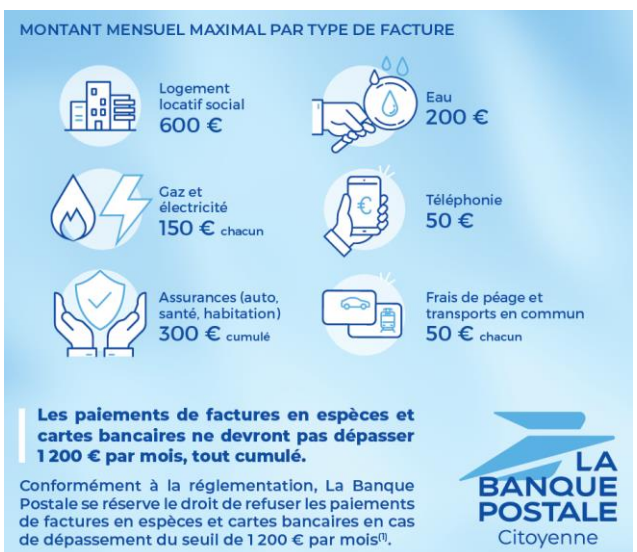
General

REGLEMENT : Les différents moyens de paiements

Le Prélèvement Mensuel

Paiement par E-TIP ou TIP

Eficash : 200€ par mois



Le paiement par carte bancaire sur le compte en ligne ou MONEXT **:** 0800.948.408 (choix 2 pour régler échéancier) – Depuis l'étranger 09.77.40.77.90 (paiement accepté de 1000€ par jour) (numéro non surtaxé)

Ne pas noter dans le commentaire du dossier ou dans un mail, le RIB du client même avec des ***

REGLEMENT : Les différents moyens de paiements

Affichage du **site** associé à la marque

Exemple avec un client de la commune de DUNKERQUE (PB 30)

Comment régler votre facture ?

Depuis votre compte en ligne www.eaux-dunkerque.fr , les moyens de paiement ci-dessous vous assurent une prise en compte rapide et sécurisée de votre règlement.

Par prélèvement automatique

- **Mensuel** afin de mieux maîtriser votre budget, il est identique sur 10 mois et 2 échéances de régularisation si nécessaire
- **A chaque facture,** le montant de votre facture est prélevé sur votre compte à la date limite de paiement et vous évite des frais de retard

Par prélèvement e-TIP, il reste à votre discrétion et nécessite votre validation à chaque facture

Par Carte Bancaire ou en appelant le 0800 948 408 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou de l'étranger au +33 (0)800 948 408

D'autres moyens de paiement sont à votre disposition, le délai de prise en compte peut varier en fonction du mode de règlement choisi:

- Par Virement sur notre compte bancaire FR0720041000010[redacted] - BIC PSSTFRPP en indiquant votre référence client (98- 4477[redacted]) et le numéro de votre facture
- Par TIP SEPA : en datant et signant le document TIP de votre facture, à envoyer par courrier affranchi
- Par chèque : à envoyer par courrier affranchi, en joignant le document TIP SEPA non signé de votre facture
- En espèces : en déposant votre règlement dans un bureau de poste (seul le montant total est accepté et pour un montant inférieur à 200 euros)

Aucun **site** affiché

Comment régler votre facture ?

Depuis votre compte en ligne , les moyens de paiement ci-dessous vous assurent une prise en compte rapide et sécurisée de votre règlement.

- <u>Si un client PRO demande l'IBAN de Suez</u> :

1) Le dissuader
2) Faire une tâche INT (ENC, PRO, ENT) suivant la catégorie du client

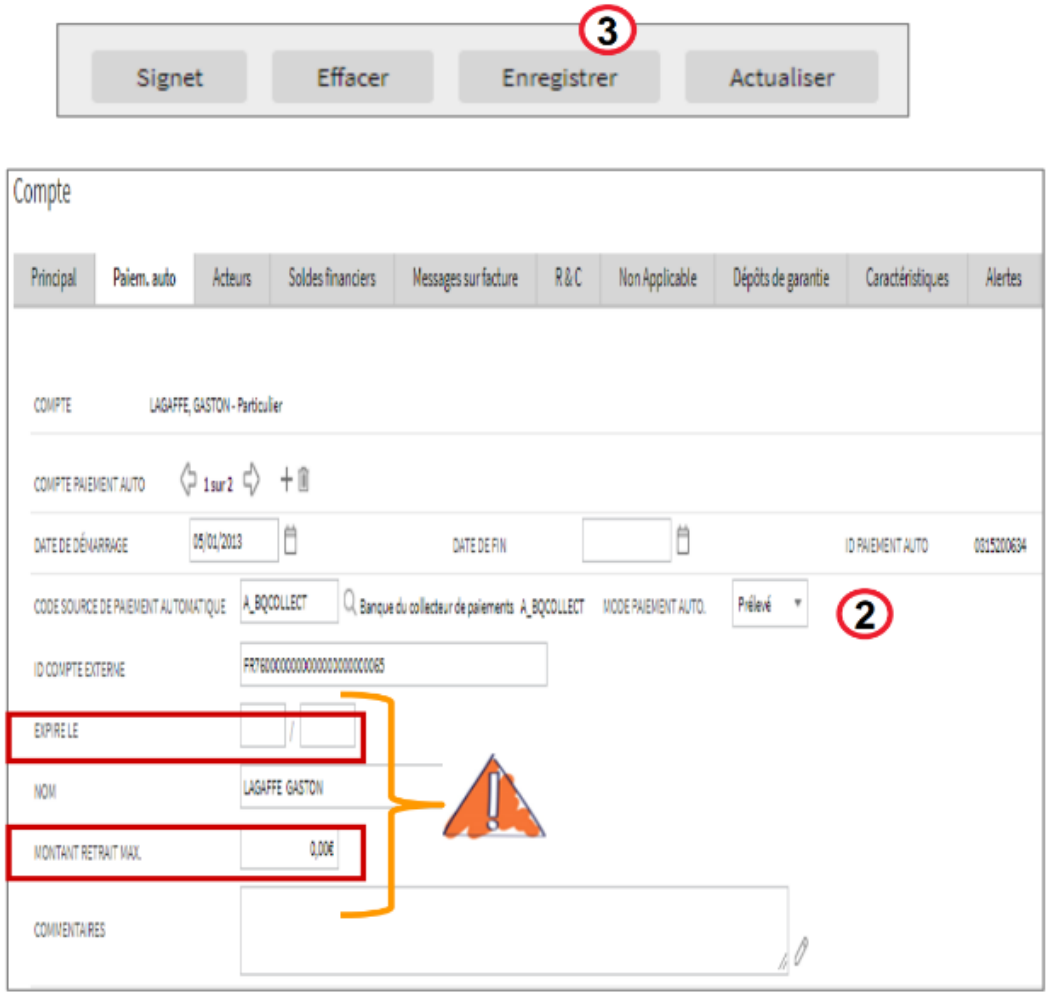
- Nous ne réalisons pas de lettre de désistement pour les chèques

Enregistrer des coordonnées bancaires

A partir du tableau de bord

1. **Aller sur le compte du client puis cliquer sur l'onglet « Paiement automatique »**
2. **Compléter le champ « Id compte externe » avec l'IBAN du client**
3. **Sélectionner le mode « Prélevé »**
4. **Cliquer sur le bouton « Enregistrer »**

Ne pas renseigner les champs « Expire le » et « Montant retrait Max. » risque de problème au renouvellement de la mensualisation

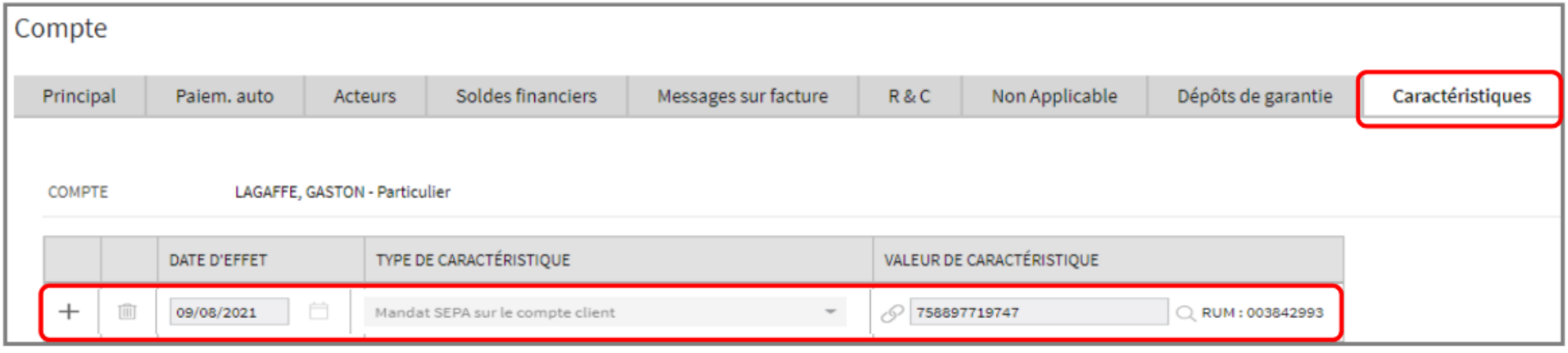


CF. fiche pratique

Après avoir enregistré les coordonnées bancaires du client, vérifier que le compte du client est bien « coché » en prélevé

Vérifier la présence d'un mandat

- Lors de la mise à jour du compte client en mode « Prélevé », une caractéristique s'ajoute sur l'onglet « Caractéristiques » du compte avec le N° RUM
- Le mandat papier est à retourner à Suez Eau France



Vérifier la présence d'un mandat

Pour vérifier la présence d'un mandat

1. **Dans les liens favoris du Tableau de bord, cliquer sur « Vérif. Mandat »**
2. **Un script s'affiche en haut de page avec les données suivantes :**
   - **Id Compte**
   - **UMR (n° de RUM)**
   - **Date de signature du mandat compte bancaire**
   - **Lieu de signature**
   - **Titulaire**
   - **L'IBAN concerné par ce mandat**

IBAN ETRANGER

➢ <u>Pour toutes demandes (TIP, prélèvement, remboursement, mensualisation…) sur l'enregistrement d'un IBAN étranger (hors zone SEPA) :</u>

-Indiquer au client qu'il sera recontacté par le service dédié

-Créer une demande INT ENC demandant le rappel du client (ne pas saisir l'IBAN)

-L'IBAN ne sera pas présent dans le compte
-Un dossier INF restera ouvert si le client est prélevé sur un IBAN étranger
-Pour les règlements par TIP, le client devra renvoyer son RIB à chaque facture
-La facture n'indiquera pas qu'elle sera prélevée

LA MENSUALISATION

Un service à placer obligatoirement à chaque appel

Pré requis

- **Un IBAN doit être présent sur le compte** → Fiche pratique pour saisir un IBAN
- **Le mode de paiement doit être à Prélevé** **(le RIB passe en mode prélevé avec la campagne)**
- **La mensualisation est faite par la campagne Souscription Mensualisation**
- **Un dossier doit être créé et un courrier doit être envoyé**

Bonnes pratiques

La demande est à initier dans ILIADE, en créant une demande type « MPA Mensualisation adhérer » ou « RGL -Demander facilité de paiement »

et à finaliser dans Odyssée pour pouvoir réaliser la campagne mensualisation et clôturer le dossier avec l'envoie du courrier

CF. fiche pratique

LA MENSUALISATION

Etudier la situation financière du client est un prérequis à la mise en place de la mensualisation

➢ Le principe de la mensualisation :

La mensualisation permet au client de gérer son budget et de lisser ses dépenses sur une année

Le client reçoit une facture par an avec un échéancier sur 10 mois pour l'année à venir. Chaque prélèvement mensuel est calculé sur la consommation réelle de l'année écoulée intégrant l'abonnement (1/10ème de ce montant).
En cas de variation de la consommation d'eau d'une année sur l'autre, un à deux prélèvements supplémentaires viendront ajuster le montant global déjà versé ou le client sera remboursé du trop-perçu (le client ne paye pas d'échéance pendant 2 mois)

À tout moment, le client reste libre de suspendre un prélèvement ou de résilier son adhésion via son compte en ligne sur notre site internet.

➢ Les règles de la mensualisation :

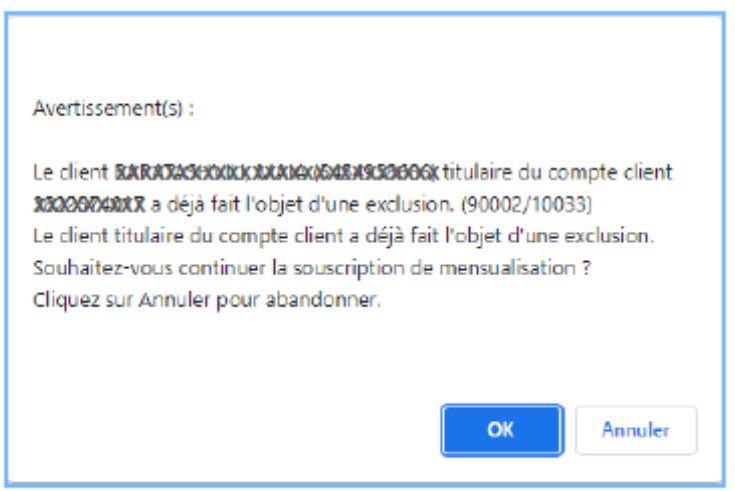
- Seule les factures de consommation et d'abonnement peuvent être mensualisées
- Prélèvement par défaut le 10 de chaque mois (peut être modifié à la demande du client mais ne pas le proposer).
- Le montant minimum de l'échéance est de 5€
- **Ne pas baisser les mensualisations sans justification (fuite, modification des habitudes de consommations…)**
- S'il y a un retard de facturation, par exemple de 2 mois, le client sera prélevé seulement sur 8 mois
- Recalculer la mensualisation à la suite d'une annulation/réfection
- Une seule facture peut être inclus dans la mensualisation (hors pénalités de retard)

LA MENSUALISATION

Procédure métier :

- La mensualisation ne doit pas être souscrite si :

  - ✓ le client a fait l'objet de 2 prélèvements successifs rejetés sur l'année en cours, et un solde débiteur
  - ✓ le client bénéficie d'un échéancier de paiement (favoriser la mensualisation)
  - ✓ plusieurs factures dues
  - ✓ la facture due est supérieure à 1500€
  - ✓ le client est en cabinet de recouvrement



Le RIB du client faisant l'objet d'une exclusion de mensualisation passera automatiquement en mode « non prélevé »

LA MENSUALISATION : LE CALCUL

Le calcul de la mensualisation se fait automatiquement dans Odyssée qui se base sur la consommation du point de service

Vous pouvez utiliser la matrice (lien ci-dessous) pour calculer la mensualisation si le client conteste le calcul automatique d'Odyssée, s'il s'agit d'un branchement neuf et pour le parcours de souscription

Fichier Excel « Calcul mensualisation » (présent dans les Liens Utiles dans ILIADE)

1 - Le client vient d 'emménager :

Il faut compter 3 m3 (appartement) / personne 4 m3 (maison) / personne (arrosage jardin, piscine)

DEMANDE MPA – MENSUALISATION – ADHERER – COURRIER 4-23

2 - Le client a déjà été facturé (solde à 0€):

DEMANDE MPA - MENSUALISATION – ADHERER – COURRIER 4-23

3 - Le client a déjà été facturé (solde à devoir): « hors facture de frais »

DEMANDE RGL- DMD FACILITE DE PAIEMENT-ACCORDER MENSU-COURRIER 4-71

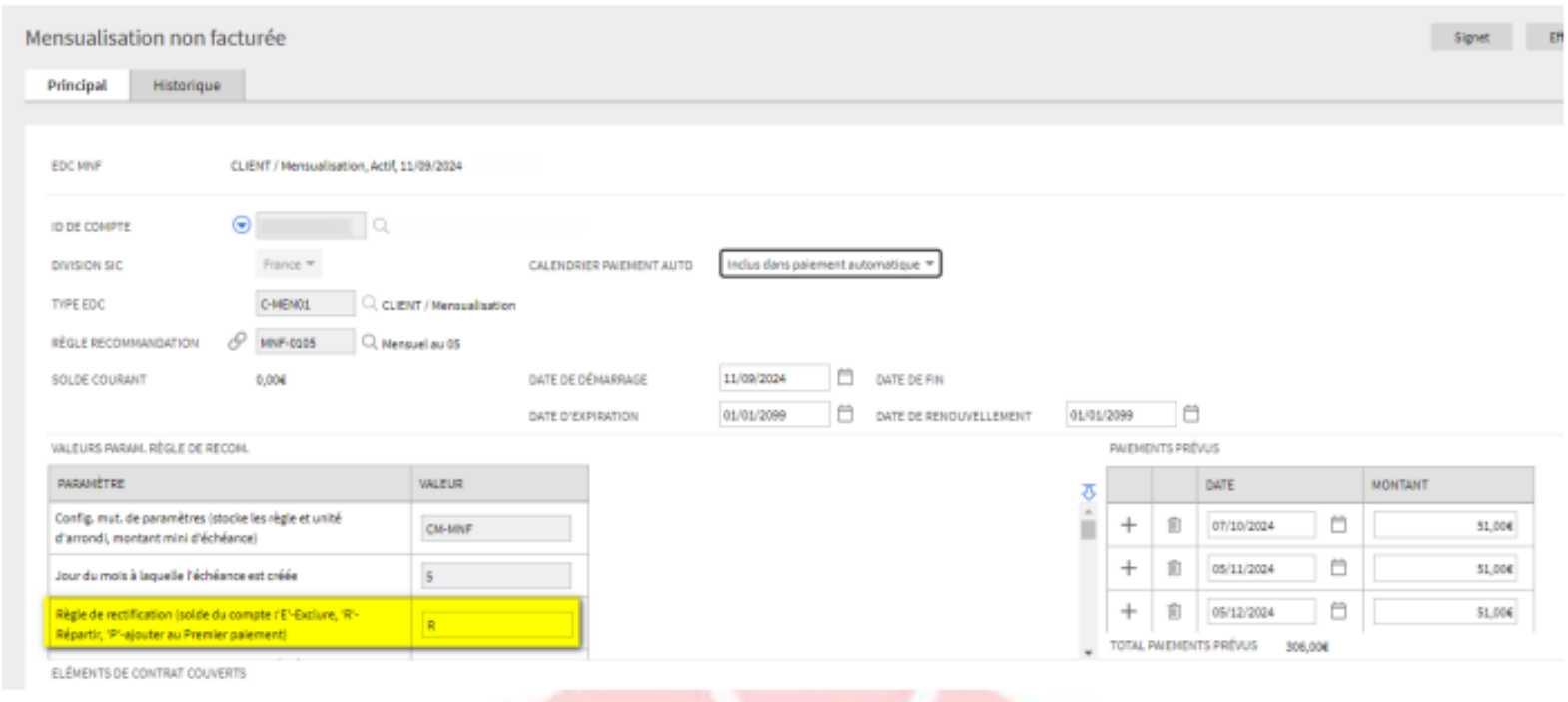
Si la facture à devoir est en prélèvement, bien penser à l'annuler

Si le prélèvement est déjà parti en banque, ne pas l'inclure

LA MENSUALISATION

❖ Astuce :

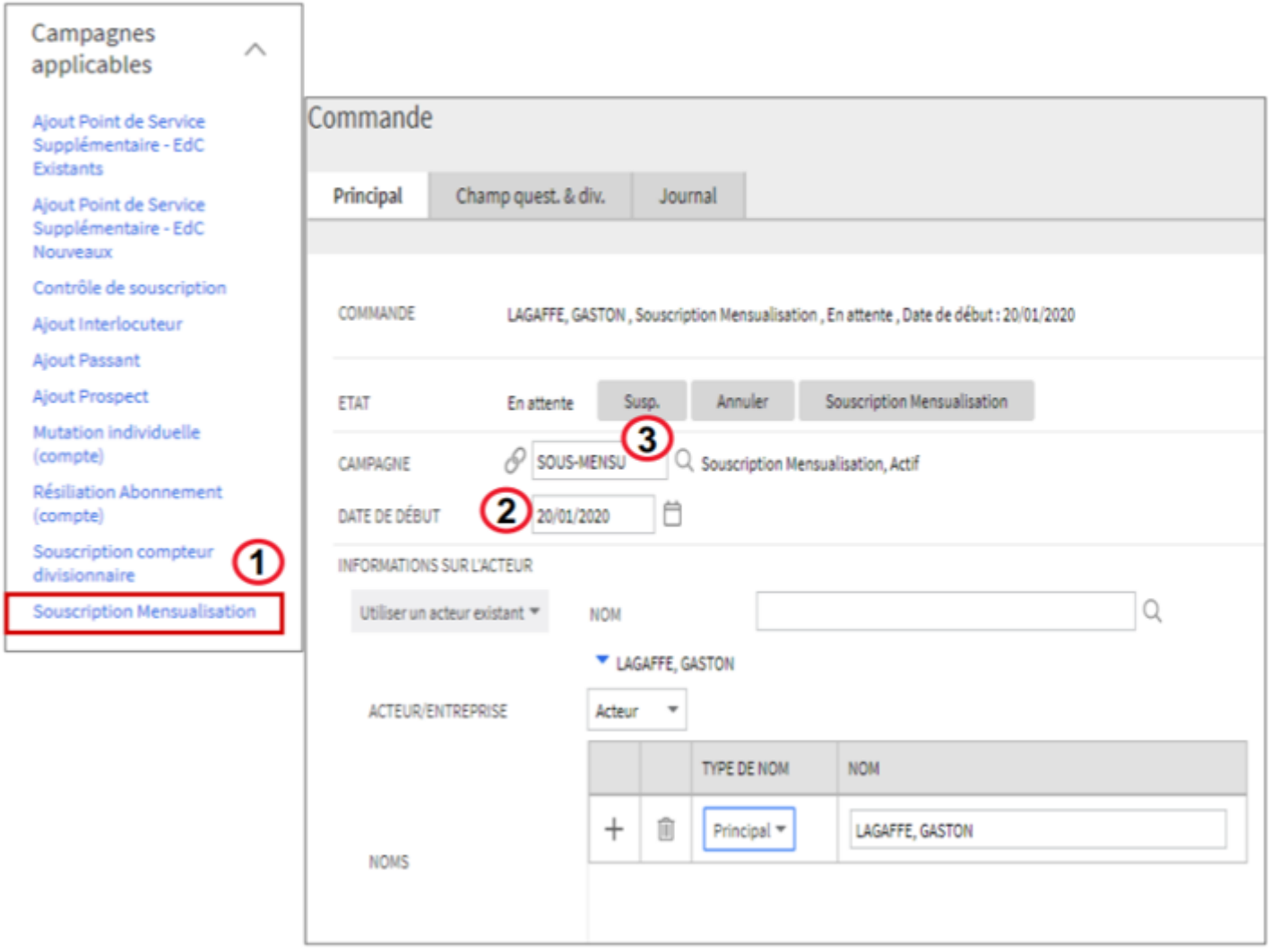
Pour savoir si la dette est incluse dans la mensualisation, cliquer sur « Mensualisation Actif » dans le tableau de bord sur Odyssée :



Lancer la campagne « Souscription mensualisation »

Depuis le tableau de bord dans la zone « Campagnes Applicables »

1. **Sélectionner la campagne « Souscription Mensualisation »**
2. **Compléter la date de démarrage d'adhésion à la Mensualisation avec la date du jour**
3. **Cliquer sur le bouton « Souscription mensualisation »**



Lancer la campagne « Souscription mensualisation »

A partir de la mensualisation non facturée :

4. **Sélectionner la Division SIC : France par défaut**

5. **Cliquer sur le bouton de recherche pour faire remonter le type d'EDC : Client/Mensualisation**

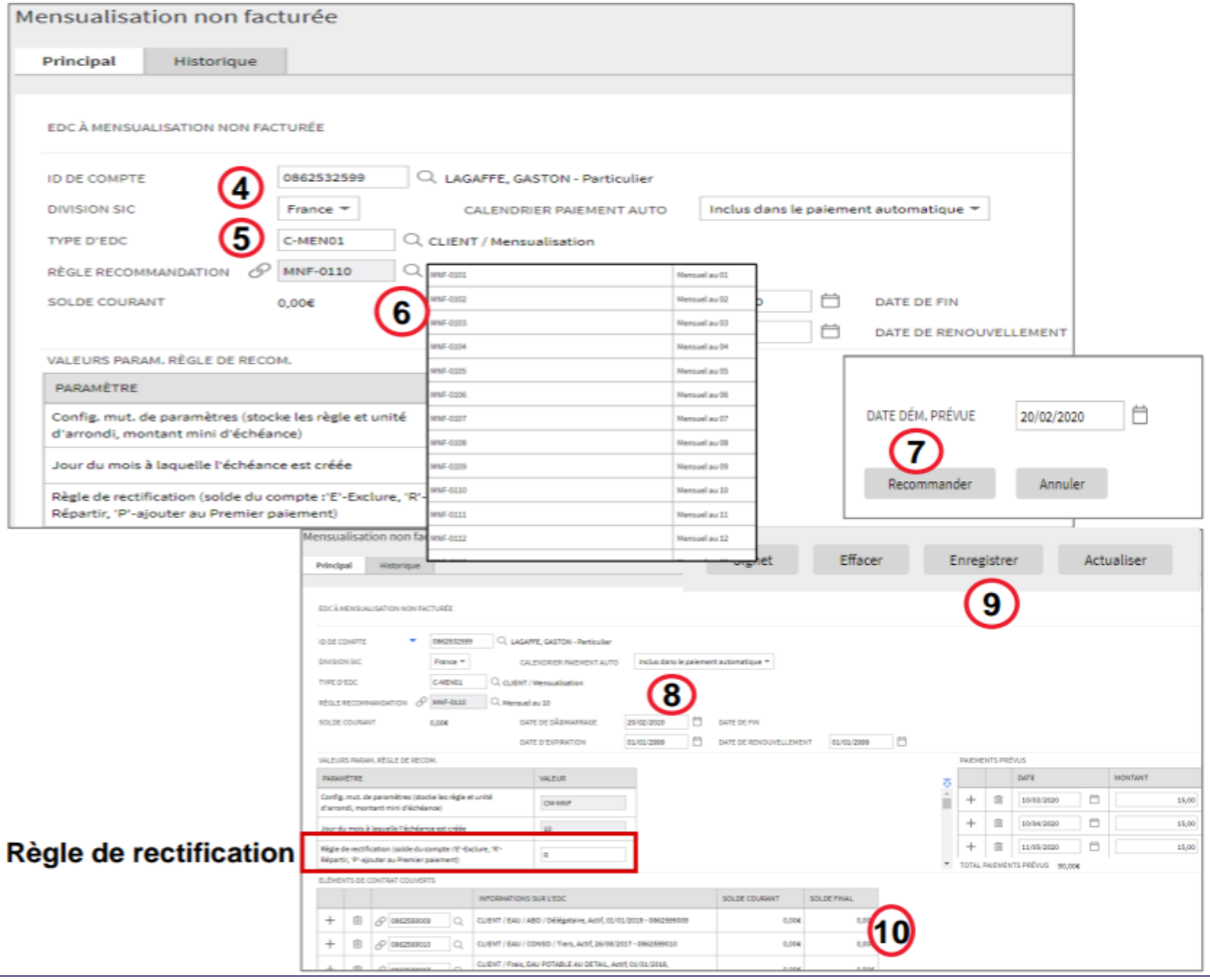
6. **Cliquer sur la loupe pour modifier le jour de prélèvement (si besoin)**

7. **Cliquer sur le bouton « Recommander » (2 fois)**

8. **Indiquer la date de démarrage de la mensualisation (date de la 1ère échéance) Facultatif**

9. **Cliquer sur le bouton « Enregistrer »**

10. **Vérifier l'exhaustivité des EdC**



Règle de rectification

RESILIATION MENSUALISATION

CF. fiche pratique

ODYSSÉE

Procédure métier :

➢ L'exclusion automatique de mensualisation :

- Elle est déclenchée par Odyssée au bout de 2 rejets de prélèvement consécutifs avec un solde débiteur
- Un courrier est automatiquement envoyé au client (contact sortant) pour l'informer de son exclusion et du motif de celle-ci
- Le client redevient éligible aux processus de recouvrement
- La re-mensualisation d'un client n'est possible que si il effectue le paiement total de sa dette

La demande est à initier dans ILIADE, en créant une demande type « MPA Mensualisation résilier »

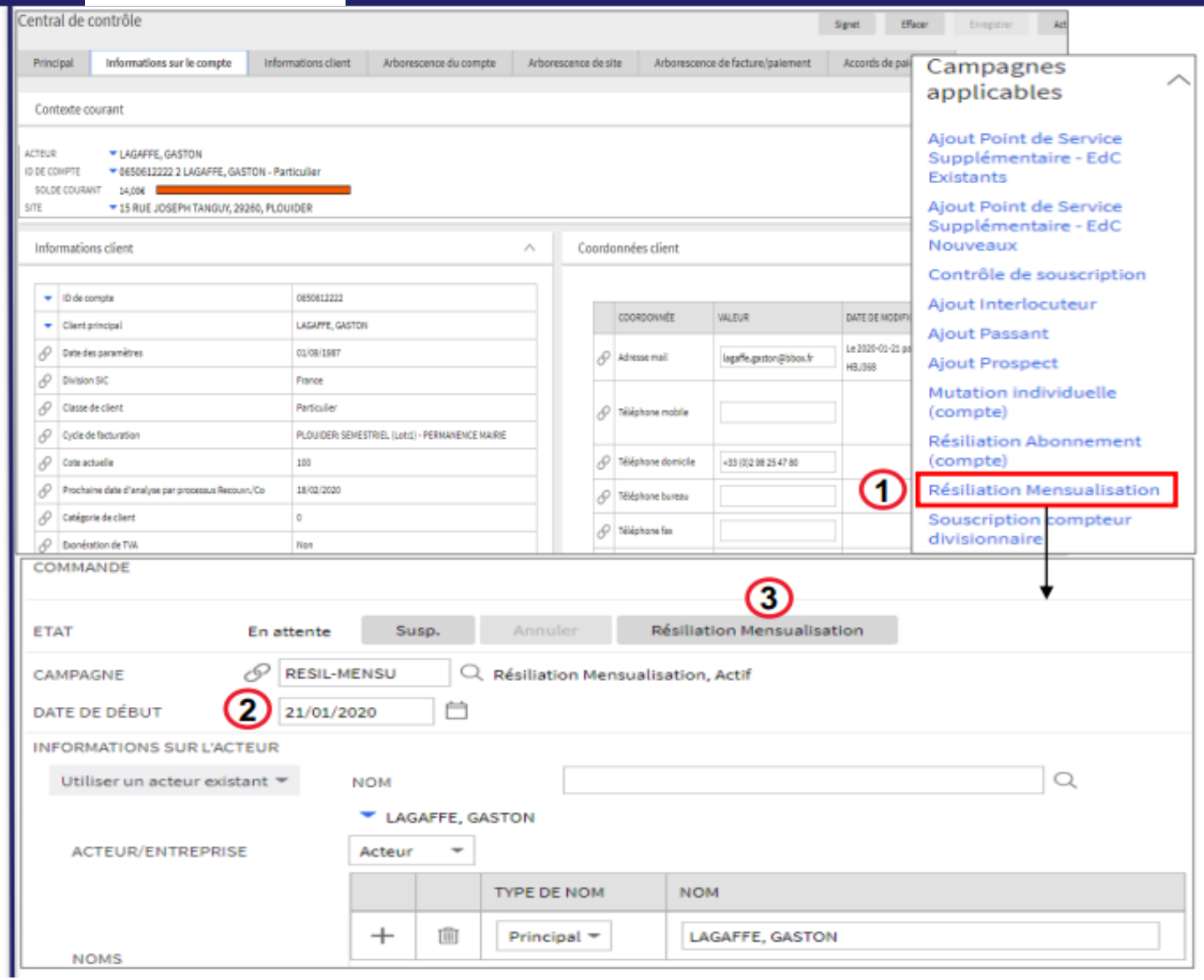
et à finaliser dans Odyssée pour pouvoir réaliser la campagne résiliation mensualisation et clôturer le dossier

Lancer la campagne « Résiliation mensualisation » (1/4)

Depuis le contexte actuel du tableau de bord :

1. **Dans la zone « Campagnes Applicables » sélectionner la campagne « Résiliation Mensualisation »**
2. **La date de résiliation est égale à la date du jour**
3. **Cliquer sur le bouton « Résiliation Mensualisation »**

La page « Mensualisation Non Facturée » s'affiche



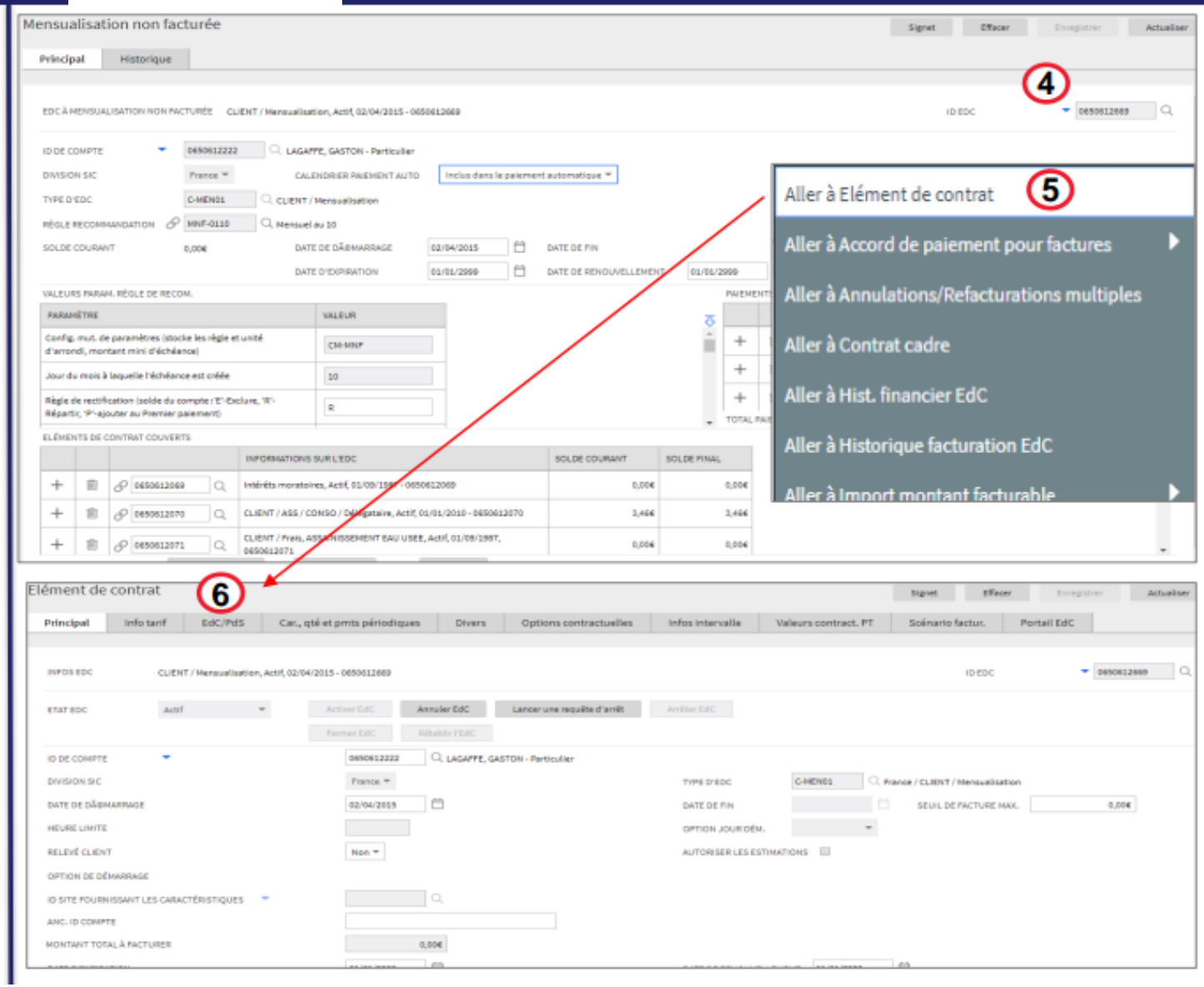
Lancer la campagne « Résiliation mensualisation » (2/4)

Depuis la page « Mensualisation non facturée »

4. **Cliquer sur le bouton « Afficher le menu contextuel EdC » de l'ID EDC**

5. **Sélectionner « Aller à Elément de contrat »**

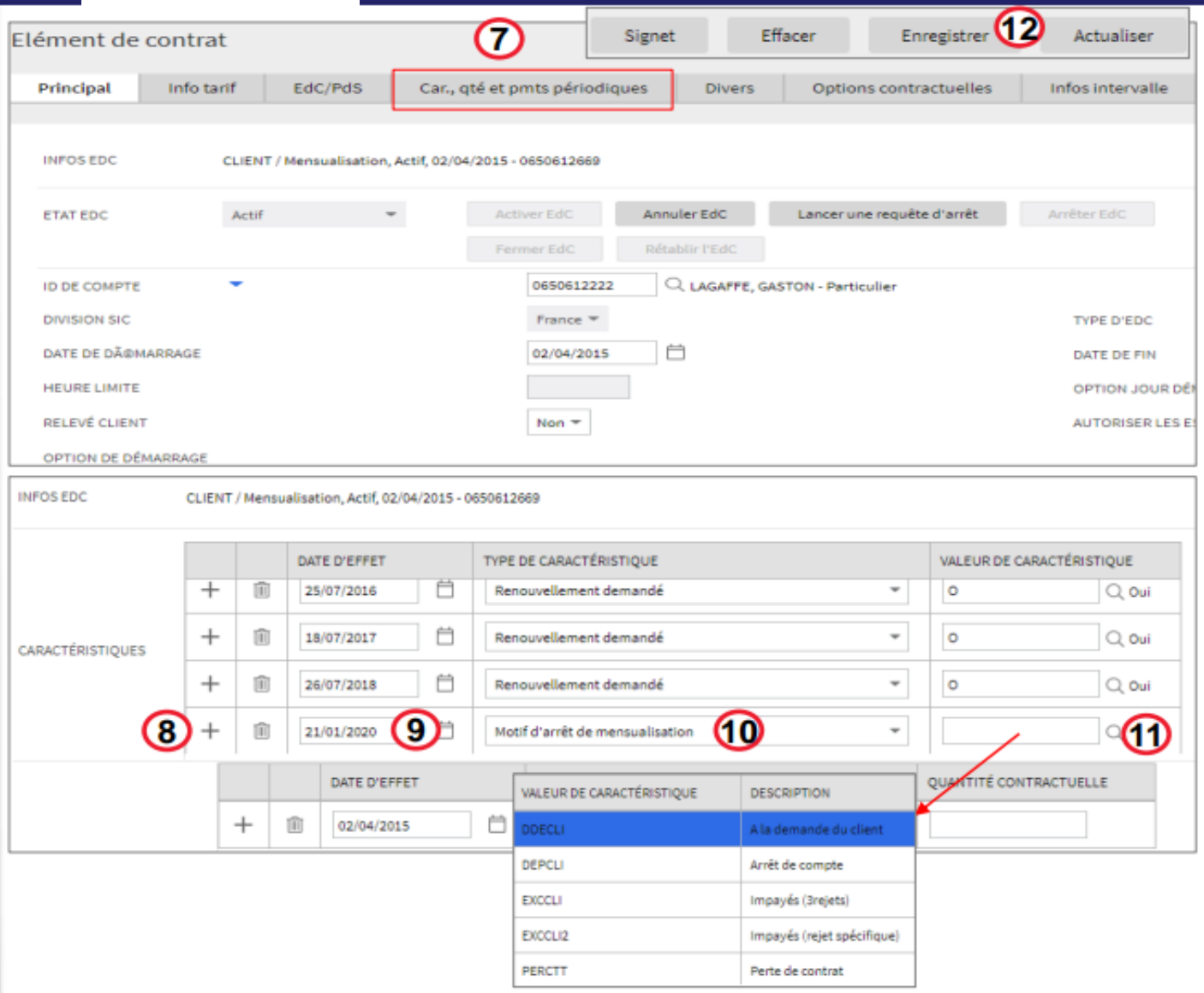
6. **La page « Elément de contrat » s'affiche**



Lancer la campagne « Résiliation mensualisation » (3/4)

Depuis la page « Elément de contrat »

7. **Cliquer sur l'onglet « Car, qté et pmts périodiques »**
8. **Cliquer sur le bouton « + »**
9. **Saisir la date d'effet**
10. **Sélectionner le type de caractéristique = motif d'arrêt de la mensualisation**
11. **Sélectionner la valeur de la caractéristique = « A la demande du client »**
12. **Cliquer sur le bouton « Enregistrer »**



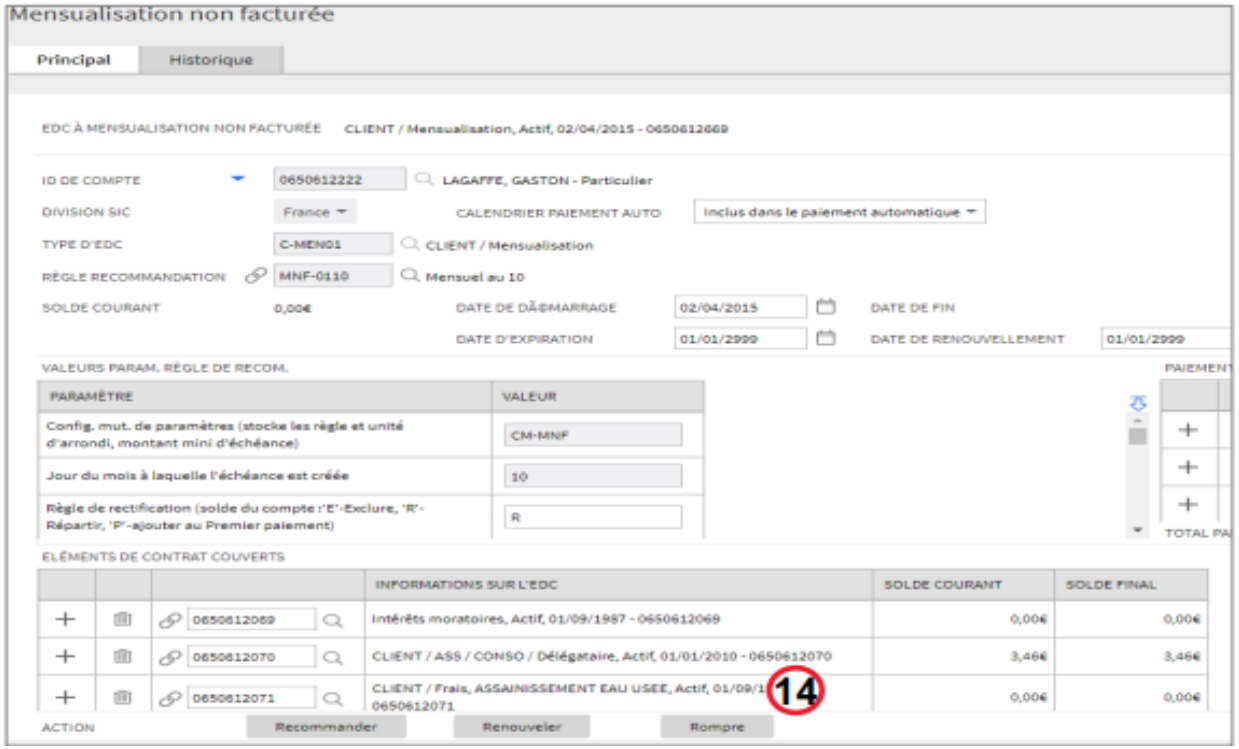
Lancer la campagne « Résiliation mensualisation » (4/4)

Depuis zone d'Alertes du tableau de bord :

13. Cliquer sur « CLIENT / Mensualisation Actif »

La fenêtre Mensualisation non facturée s'affiche :

14. Cliquer sur le bouton « Rompre »



LE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

A placer si le client refuse la mensualisation

- **Compte du client soldé:**
  - ✓ Le prélèvement prendra effet à la prochaine facture

  DEMANDE MPA – PRELEVEMENT – ADHERER – COURRIER 4-22

- **Facture en cours à devoir:**
  - ✓ Le prélèvement prendra effet à la prochaine facture
  - ✓ Le client doit régler la facture en cours

  DEMANDE MPA - PRELEVEMENT – ADHERER – COURRIER 4-22

La demande est à initier dans ILIADE, en créant une demande type « MPA PRELEVEMENT»

et à finaliser dans Odyssée pour pouvoir modifier le statut du RIB « prélevé ou non prélevé » et clôturer le dossier

- **Annuler un prélèvement automatique:**
  - ✓ **Pour les prochaines factures**: cliquer sur « paiement auto » dans tableau de bord

    mettre l'IBAN en mode « non prélevé »

  DEMANDE MPA – PRELEVEMENT – RESILIER – COURRIER ou MAIL 4-17

  - ✓ **Facture en cours** : cliquer sur la facture et appuyer sur « arrêter prélèvement »

  DEMANDE MPA – PRELEVEMENT – MODIFIER

TSME Paiement carte bancaire sans compte en ligne

Fiche mise à jour le 21/02/2022

En route vers la digitalisation de notre RC !

Nouveauté 21/02/2022

Dans le cadre de l'évolution sur l'automatisation du parcours « résilier un contrat », le parcours paiement CB sans compte en ligne a évolué pour tous les clients :

- Le client doit s'identifier avant d'accéder au paiement par carte bancaire sans compte en ligne :
  - par sa référence client

  et
  - par la validation d'une coordonnée email, téléphone fixe ou portable enregistré sur sa référence dans Odyssée pour faire le contrôle de sécurité.
- La dernière facture est accessible en téléchargement, une fois le client identifié.

Comment ca marche ?

Etape 1 :
Le paiement carte bancaire est accessible au client uniquement à travers un lien dans les emails ou sms de relance ou autre email citant le paiement carte bancaire, Ce n'est pas disponible directement sur le site TSME.

Principes
Seul la totalité du solde dû peut être réglé comme dans le compte en ligne.
Le paiement carte bancaire avec ou sans compte en ligne est **limité à 3 000 euros.**
Pour les sommes supérieures ou un paiement partiel, le client doit passer par le SVI et choisir d'être mis en relation avec un conseiller (CRC Monext qui gère les cartes bancaires).
Vous pouvez également proposer au client de **régler par e-TIP** sur son compte en ligne, il n'y a pas de montant maximum pour ce mode de paiement.

TSME Paiement carte bancaire sans compte en ligne en direct avec le client depuis tablette, smartphone ou IPAD

Fiche mise à jour le 24/02/2022

Nouveauté depuis le 21/02/2022

Dans le cadre de l'évolution sur l'automatisation du parcours « résilier un contrat », le parcours paiement CB sans compte en ligne a évolué pour tous les clients et pour le paiement en face à face :

- Le client doit s'identifier avant d'accéder au paiement par carte bancaire sans compte en ligne :
  - par sa référence client

  et
  - par la validation d'une coordonnée email, téléphone fixe ou portable enregistré sur sa référence dans Odyssée pour faire le contrôle de sécurité.
- La dernière facture est accessible en téléchargement, une fois le client identifié.

Depuis Juin 2018

Paiement par carte bancaire sans compte en ligne disponible sur tablette et IPAD pour les agents en face à face avec les clients

Cible

Cible : les agents de recouvrement terrain et les accueils en relation face à face avec les clients, ou tout autre agent en relation avec le client à la convenance du manager.

Objectif

Permettre en face à face avec le client de réaliser des encaissements sécurisé par carte bancaire.

ECHEANCIER DE PAIEMENT

CF. fiche pratique

ODYSSÉE

Consignes :

- Pas d'échéancier et de mensualisation en place en même temps
- Echéancier sur facture travaux maximum 3 fois, sinon TODO recouvrement
- L'échéancier ne doit pas dépasser la date **de la prochaine facture** (Pour la facture de solde : jusqu'à 12X max)
- **1 seule facture à devoir**, si plusieurs faire TODO au recouvrement
- Dette **inférieure à 1500€**, sinon faire TODO au recouvrement
- Si le client est suivi par un cabinet de recouvrement -> pas d'échéancier faire un TODO
- La 1ère échéance doit être fixée dans le mois de la demande client si possible, à minima à J+8 par rapport à la date du jour
- La demande de report de date d'exigibilité est traitée comme un échéancier (en une seule échéance), pas de montant maximum de la dette (vous pouvez faire un report de date d'exigibilité pour une dette supérieure à 1500€ et plusieurs factures) → Date à J+1 mois maximum
- Les échéanciers sont prélevés uniquement si le client est déjà en prélèvement automatique à chaque facture, (sinon dire au client que ses prochaines factures seront en prélèvement automatique et mettre l'IBAN en prélevé). Sinon l'échéancier devra être réglé par CB (agence en ligne ou SVI par téléphone), chèque, mandat
- Lors de la saisie des échéances, il faut utiliser la virgule et non le point pour les chiffres décimaux

DEMANDE RGL- DMD FACILITE DE PAIEMENT-Transfert REC (TODO)

DEMANDE RGL- DMD FACILITE DE PAIEMENT-ACCORDER ECHEANCIER-MAIL 4-3

La demande est à initier dans ILIADE, en créant une demande type « RGL DMD FACILITE PAIEMENT»

et à finaliser dans Odyssée pour pouvoir mettre en place l'échéancier clôturer le dossier ou transférer la tâche

ECHEANCIER DE PAIEMENT

Vous pouvez visualiser dans l'onglet « Paiement » sur l'Entité de Facturation, si un échéancier est en cours

Détails | Interlocuteurs | Entité De Facturation | Sites | Services Souscrits | **Paiement** | Plus

	Nom de l'entité de...	ODY Compte ID	Mode de paiement	Titulaire du compte	Echéancier de paiemen...
1	BANG, CHRISTIAN	4105750377	Prélevé	BANG, CHRISTIAN	N
2	BANG, CHRISTIAN 1	6830596821			
3	BANG, CHRISTIAN	6889377819			

- Echéancier de Paiement (O/N) : présence d'un échéancier de paiement de dette
- Facture avec cabinet de recouvrement (O/N) : présence d'une facture envoyée en cabinet de recouvrement

- Sur l'EF

Détails | Services Souscrits | Historique | **Paiement**

Information paiement

Mode de paiement
Titulaire du compte
Date de début

Echéancier de paiement actif
Echéancier

Date	Montant
10/03/2025	94.00
10/04/2025	94.00
12/05/2025	94.00

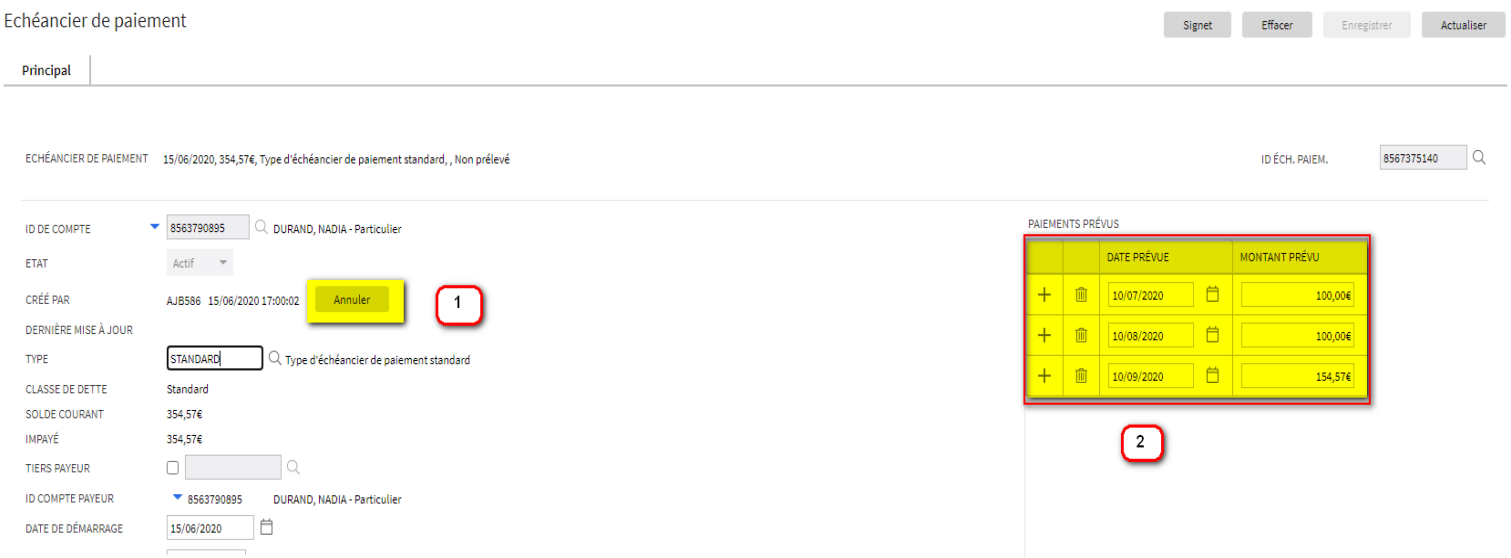
- Date de début : date de début de validité du RIB prélevé
- Echéancier de paiement actif (O/N) : indique la présence d'un échéancier de paiement de dette

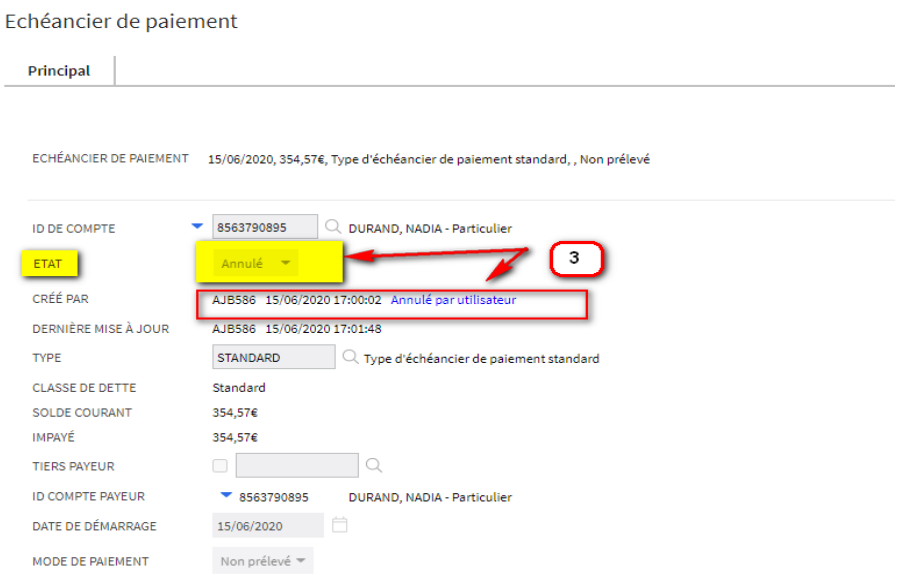
- Pour obtenir l'échéancier à jour cliquer en haut à droite sur « Rafraichir l'échéancier »

Modifier Adresse | Espace en ligne
AT en cours
Rafraichir l'Echeancier

ANNULER OU MODIFIER UN ECHEANCIER

1 - Cliquer sur le bouton "Annuler"
ou
2 - Modifier les échéances





3 - L'échéancier est bien passé au statut annulé

REGLEMENT : Remboursement

- Le client est remboursé par **virement**.
- Le remboursement est automatique si les coordonnées bancaires du client sont connues (solde créditeur supérieur ou égal à 75€ et dès le premier centime pour les clients mensualisés ou résiliés)
- En l'absence de coordonnées bancaires, une communication est envoyée au client l'invitant à renseigner son RIB sur son CEL ou par un autre moyen. (les clients résiliés pourront créer seulement pour ce cas un CEL)

Odyssée va créer automatiquement un dossier RGL à l'état « en attente d'IBAN »

<u>Dans le cas où le client nous contacte pour nous transmettre son RIB :</u>

Le dossier [RGL] au statut « En attente d'IBAN » ne propose pas un bouton « Nouveau contact » permettant de créer un contact entrant pour tracer et lier l'appel du client
Dans ce cas, le(la) chargé(e) Relation client devra :

- Créer un contact entrant de type « Téléphone »
- Créer un dossier [MAJ] « Modification données clients » en qualifiant le sujet de la demande avec la valeur [RIB] « Coordonnées bancaires » pour tracer la transmission de l'IBAN
- Clôturer le dossier [MAJ]sans générer de contact sortant
- Puis saisir l'IBAN sur le compte du client

Le dossier RGL se clôturera et le remboursement se déclenchera automatiquement dans un délai de 15 minutes

- Le client dispose d'un délai de 2 mois pour nous communiquer son IBAN. Au terme de ce délai, Odyssée clôture le dossier [RGL] en le passant au statut « Remboursement abandonné délai dépassé »

- En cas de non-transmission de son RIB, le crédit est reporté sur sa prochaine facture

- **Si pas de dossier RGL en attente créer une demande : <u>RGL-REMBOURSER- TODO ENCA</u>**

➢ <u>Délai de remboursement – Engagement interne :</u>

Le client doit être remboursé sous **15 jours ouvrés après sa notification de remboursement (**demande client ou date de la facture).

➢<u>RAPPEL : RGL – Rembourser ne doit pas être utilisé :</u>

- ✓ Si le client demande le remboursement et qu'il y a un dossier à traiter et des factures à annuler (contestation redevable, contestation redevances assainissement : c'est une contestation de facture Dossier FAC)
- ✓ Si le client demande des explications sur des remboursements, des justificatifs … : c'est une demande d'information
- ✓ Si le client demande un remboursement sur facture intermédiaire (mensu) --> on ne fait pas
- ✓ Si la facture est estimée

COMMENT TROUVER LA DATE DU REMBOURSEMENT ?

Informations financières

Solde courant 0,00€

Dernier paiement 27/10/2022, 354,00€

Dernière facturation 26/04/2023, 158,37€, Date échéance 11/05/2023

Facture précédente 26/04/2023, 738,77-€

Date de la facture suivante 14/09/2023

Aller sur *"Historique financier du compte"* et cliquer sur le lien devant *"Remboursement de facture"*

Historique financier du compte

Principal

INFOS SUR LE COMPTE NORMAND, BONNNYANUT MARC - Particulier

	DATE ARRIÉRÉS	TYPE TRANSACTION FINANCIÈRE	MONTANT COURANT	SOLDE COURANT	MONTANT FINAL	SOLDE FINAL
		Remboursement sur facture	29,97€	0,00€	29,97€	0,00€
		Transfert de solde	354,12€	29,97-€	354,12€	29,97-€
	26/04/2023	Transfert de solde	354,12-€	384,09-€	354,12-€	384,09-€

La date du remboursement est indiquée sur les 1er et 2ème onglets

Régularisation

Principal | Caractéristiques | Régularisation transf. | Requête cpte fr | Approbation | Portail Régularisation

INFORMATIONS RÉGULARISATION 29,97€ Remboursement sur facture, Validé

ID DE COMPTE 4099415555 NORMAND, BONNNYANUT MARC - Particulier

ELÉMENT DE CONTRAT 4998147166 CLIENT / Excédent de paiement, Fermé, 26/04/2023 - 26/04/2023, 4998147166

SITE

TYPE DE RÉGULARISATION RBT-FAC Remboursement sur facture — DATE CRÉATION 02/05/2023

MONTANT 29,97€ — MONTANT CALCULÉ 29,97€ — DATE DE CALCUL 02/05/2023

ETAT RÉGUL. Validé

COMMENTAIRES

CETTE RÉGULARISATION EST LIÉE À UNE REQUÊTE APPROBATION.

ID DE TRANSACTION FINANCIÈRE	DATE ARRIÉRÉS	DATE COMPTABLE	MONTANT COURANT	MONTANT FINAL	ID DE FACTURE
4994888811		02/05/2023	29,97€	29,97€	

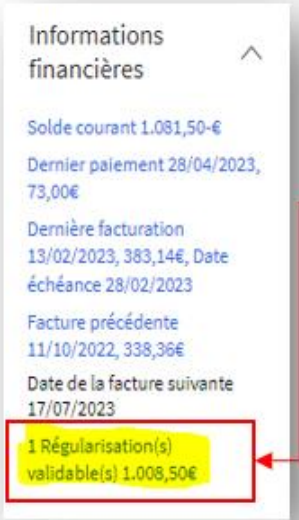
Régularisation

Principal | Caractéristiques | Régularisation transf. | Requête cpte fr | Approbation | Portail Régularisati

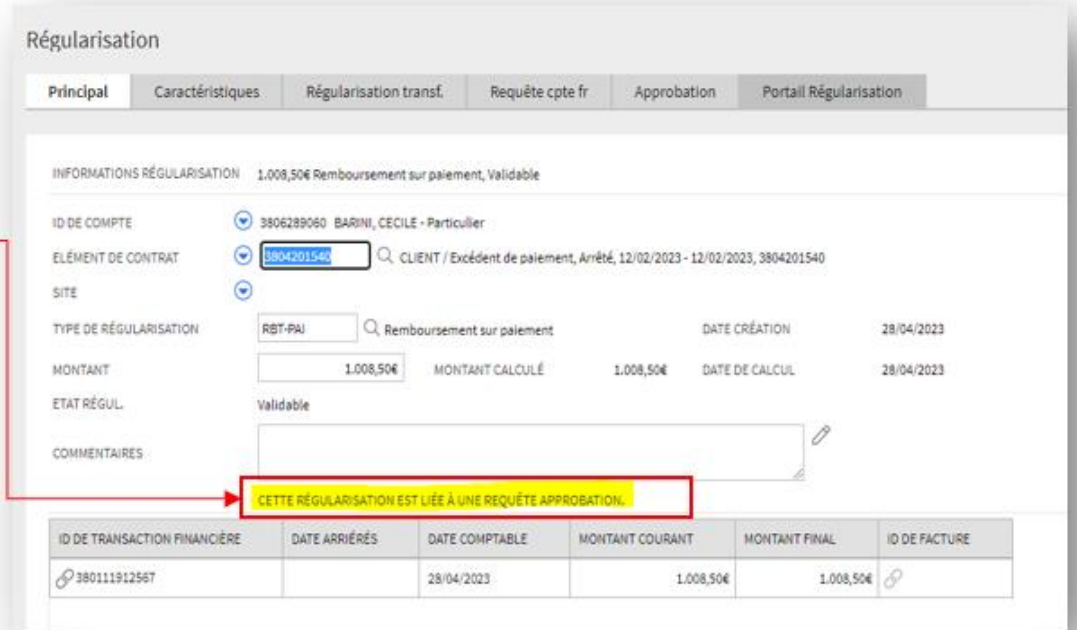
INFORMATIONS RÉGULARISATION 29,97€ Remboursement sur facture, Validé

	TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE
	CMRBTMOF Motif de remboursement	MANUEL Manuel
	CM-CDAFB Code AFB	06 Virements émis
	CMRBTDT Date d'émission de l'ordre de remboursement	02-05-2023
	CMRBTEXP Nom du fichier d'export de la régularisation	SCT.SEF.ODY.B84.SG.VIR.230502.LOT00000000080719.xml

REGLEMENT : remboursement en attente et seuils de validation



Aller sur le lien
"Régularisation validable"



Seuils de validation des remboursements :

< 500€ : remboursement automatique par Odyssée
- De 500 à 1 000 € : validation par le service ENCAISSEMENT
- De 1 000 € à 5 000 € : validation par le/la responsable Encaissement
- De 5 000 € à 15 000 € : validation par le/la responsable GVC
> à 15 000 € : validation par DRC ou DAF

Module 3

LA FACTURATION

Durée du module : 2 jours

- Présentation de la facture
- Généralités et cycle de facturation
- Les modes de facturation
- Annulation/Réfection de facture
- Duplicata et pénalités de retard
- Hausse de consommation
- Les demandes de dégrèvement
- Recouvrement
- Le parcours d'une réclamation

Présentation de la facture

Elle se compose de trois rubriques : distribution de l'eau, collecte et traitement des eaux usées, organismes publics

1 - Distribution de l'eau

Sous ce titre, on trouve plusieurs lignes de facturation

➢ Abonnement

On l'appelle aussi "part fixe", car son montant forfaitaire est indépendant de la quantité d'eau consommée : c'est le prix de l'accès à l'eau. Il sert à financer les investissements, l'entretien du patrimoine, les salaires des techniciens et agents…Ce poste inclut en principe les frais de location et/ou d'entretien du compteur et du branchement, mais ils peuvent également apparaître sur une ligne distincte

➢ Consommation

La ligne correspond au volume d'eau effectivement consommé par l'abonné, tel que relevé au compteur. S'il s'agit d'une facture intermédiaire établie entre deux relevés, son montant sera estimé, en général sur la base de la consommation antérieure. Il en va de même si l'abonné était absent lors du relevé et qu'il n'a pas pratiqué d'auto relevé

Lorsque la gestion de l'eau est déléguée à un opérateur privé, la facture distingue la part qui revient au distributeur et celle qui revient aux collectivités locales (commune, syndicat de commune, département)

2 - Collecte et traitement des eaux usées

Cette rubrique correspond aux frais d'assainissement des eaux usées. Elle comprend également un montant fixe (l'abonnement) et un montant variable calculé sur la base de la consommation effective de l'abonné, sauf dans les communes autorisées à pratiquer le forfait.
Lorsque le service est assuré par un opérateur privé, la facture distingue la part qui lui sera reversée de celle qui reviendra à la commune ou au groupement de communes

3 - Organismes publics

➢ **Voies navigables de France**

Ce n'est pas une redevance, mais une taxe dont le taux est fixé par la loi de finances. Elle est perçue au profit de l'établissement public Voies navigables de France (VNF), dans les communes où l'eau est prélevée ou rejetée dans un cours d'eau

➢ **Agences de l'eau** :

On trouve dans cette rubrique les redevances perçues pour le compte de l'agence de l'eau du bassin où est située la commune : Adour-Garonne, Artois-Picardie, Loire-Bretagne, Rhin-Meuse, Rhône-Méditerranée-Corse, Seine-Normandie. (Il existe 6 agences de l'eau en France métropolitaine). Créée par la loi sur l'eau de 1964, ces agences sont des établissements publics de l'Etat, sous la tutelle du ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer qui ont notamment pour missions de contribuer à améliorer la gestion de l'eau, de lutter contre sa pollution et de protéger les milieux aquatiques. Leurs actions sont en partie financées par les redevances perçues sur les usagers, dont elles fixent le taux au mètre cube d'eau consommée :

Présentation de la facture

✓ Prélèvement sur la ressource en eau (anciennement préservation des ressources)

Cette redevance sera reversée à l'agence de l'eau dont dépend la commune pour financer des actions de préservation de la ressource en eau

✓ Redevance sur la consommation eau potable (CEP)

Les montants perçus au titre de la redevance CEP sont reversés à chaque agence de l'eau par le gestionnaire du service de l'eau. Le tarif est défini par chaque agence de l'eau

✓ Performance des réseaux d'eau potable (PERF-E)

Le prix au mètre cube de cette redevance dépend de la zone dans laquelle est situé le logement. Il est d'autant plus élevé que la dégradation (ou le risque de dégradation) des eaux est forte. Le tarif est défini via une délibération votée par chaque collectivité

✓ Performance des systèmes d'assainissement collectif (PERF-A)

Les réseaux en question sont les réseaux de collecte des eaux usées. Cette redevance est due par tous les abonnés raccordés ou raccordables au tout-à-l'égout, en fonction des m3 consommés. Les usagers disposant d'un puits paieront la PERF-A pour le volume forfaitaire appliqué. Le tarif est défini via une délibération votée par chaque collectivité

Les montants perçus au titre des redevances PERF-E et PERF-A sont reversés aux collectivités responsables du service de l'eau ou du service de l'assainissement collectif. Elles régleront ensuite les factures adressées par chaque agence de l'eau

- **Les clients de type « Agriculteurs » peuvent bénéficier d'une exonération de la part CEP en nous présentant un justificatif. La délibération de la collectivité est obligatoire pour exonérer un client**
- **Plus d'exonération sur les parts eau pour les compteurs jardin (avant exonération de la lutte contre la pollution)**

Qui assure le service de l’eau ?

Ce sont les communes qui ont la responsabilité du service public de l'eau. Souvent, elles se regroupent pour mettre leurs moyens en commun et elles créent un établissement public de coopération intercommunale EPCI

Les communes, ou leurs groupements, peuvent financer et gérer elles-mêmes le service de l'eau et/ou de l'assainissement : c'est le système de la régie

Elles peuvent aussi déléguer le service à une entreprise privée spécialisée, principalement par contrat d'affermage, de concession ou de régie intéressée. Elles n'en restent pas moins responsables

Le prix de la part de l’eau de la collectivité est fixé par la mairie lors de délibération municipale

De quoi se compose le prix de l'eau ?

On ne devrait pas parler du "prix de l'eau", mais du "coût du service de l'eau", car en définitive c'est cela que paie l'abonné. Ce service est double : il consiste d'une part à distribuer l'eau potable après l'avoir collectée et traitée, et d'autre part à traiter les eaux usées. Le coût de ces deux fonctions la distribution et l'assainissement - compose le prix de l'eau. S'y ajoutent les taxes et redevances

La TVA pour l’eau est à 5.5 % et 10 % pour l’assainissement

Le prix de l’eau varie d’une commune à l’autre en fonction de :

- La disponibilité et l'origine de la ressource en eau, ainsi que son traitement pour en assurer la potabilité : une commune qui a la chance de disposer d'une eau naturellement propre dépensera moins en traitement que celle qui devra la puiser dans une rivière polluée

- La configuration du réseau (sa longueur et ses ramifications) aura également un effet sur le coût de l'eau, tout comme les investissements réalisés pour la mise aux normes des stations d'épuration ;

- La densité de la population desservie localement

Qu'est-ce que le règlement de service ?

C'est un document de plusieurs pages qui fixe dans le détail les obligations respectives du service des eaux et de l'abonné en ce qui concerne particulièrement l'abonnement (durée, résiliation), les branchements, le compteur (relevés et entretien) et le paiement. Il a donc valeur de contrat. Le règlement de service est obligatoirement remis ou adressé par courrier postal ou électronique à chaque nouvel abonné. Le paiement de la première facture vaut accusé de réception et d’acceptation du contrat par l'abonné
Ce règlement doit être tenu en permanence à la disposition des usagers par le service des eaux

(Voir « tout sur mon eau »)

Présentation de la facture

En règle générale, les clients sont facturés au semestre ou au trimestre. Ils reçoivent donc deux à quatre factures par an

Un client mensualisé reçoit une facture par an, avec le détail de sa facture annuelle et semestrielle (ou trimestrielle) :

La facture annuelle indique un récapitulatif complet de l'année qui correspond à l'ensemble des versements et ce qu'ils ont permis de payer :
− « solde antérieur » : rappel du solde dû de la facture de l'année précédente,
− « déduction des échéances versées » : montant des versements effectués sur l'année écoulée

Sur cette facture annuelle figure l'échéancier des acomptes pour l'année à venir, réactualisé sur la base de la consommation réelle de l'année écoulée
Si la facture annuelle comporte un solde débiteur, le montant sera prélevé en une ou deux fois suivant le montant.
Si la facture annuelle présente un solde créditeur, le montant sera remboursé par virement bancaire

Factures « intermédiaires »
La facture intermédiaire est valorisée et comptabilisée. Les acomptes versés s'affectent sur ces factures, le compte client est mis à jour
Cette facture n'est pas éditée et envoyée au client. Elle est qualifiée dans Odyssée comme « non extraite »
Elle est consultable uniquement dans Odyssée et n'est pas disponible au format PDF (sauf en cas d'une hausse de consommation, elle est envoyée au client). Le bouton «visualiser facture » dans Odyssée n'affiche donc rien
Cette facture apparait en détail sur la facture annuelle

Si le compteur est en télérelève, toutes les factures du client seront basées sur sa consommation réelle

Pour les compteurs sans télérelève, nous réalisons le relevé du compteur une fois par an. Si le compteur n'a pas été relevé, une facture estimée est envoyée au client (basée sur sa consommation des trois dernières années)

Présentation de la facture

l'eau de Béziers Méditerranée

SIRET émetteur : 82342739800016

SUEZ

réf. client :
identifiant * :
facture n° :

contacts

www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone

Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
0977 408 408

urgence 24h/24
0977 401 138

Suez Eau France - service client
TSA 50001
36400 LA CHATRE

www.toutsurmoneau.fr/acceo

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.

-SPECIMEN-

Service de l'eau de votre Commune

Facture de juin 2024 à janvier 2025 — 30 Avril 2025

	m³	montant TTC
Votre abonnement		79,82 €
Votre consommation	333 m³	1543,28 €
Autres prestations		0,30 €
Net à payer		**1623,40 €**

Merci de régler cette facture au plus tard le 15 mai 2025
Règlement à réception, sans escompte.

Répartition

Distribution de l'eau :	40 %
Collecte et traitement des eaux usées :	46 %
Organismes publics :	14 %

Bilan de consommation (m³)

Estimations — Relevés

Adresse desservie :

Prochain relevé : Juin 2025
Prochaine facture : Juin 2025

Date et Lieu — Signature

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez L'Eau de Béziers Méditerranée à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de L'Eau de Béziers Méditerranée. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

IBAN : JOIGNEZ UN RIB
ICS : FR69ZZZ822B2F
RUM : TIP191458980010939498251000000000

Montant : 1623,40 €

TIPS€PA

L'EAU DE BEZIERS
MEDITERRANEE
TSA 10019
41976 BLOIS CEDEX 9

La mensualisation : le choix de la tranquillité

145882917080

191458145831 339800109394982510000000000917105 162340

Client semestriel

1/2 - 1/1 - 2 - 4733796850000010001000220010000 1

Document à conserver 10 ans

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

N° compteur	Nouvel index	Ancien index	Consommation
	Estimé le 27/01/2025 789	Télérelevé le 18/06/2024 456	333 m³

N° Facture :

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			613,05		646,76
ABONNEMENT					
Part Délégataire du 01/01/2025 au 31/12/2025	2	18,29	36,58	5,5	
CONSOMMATION					
Part Délégataire				0,0	
T1 de 0 M3 à 100 M3 du 11/06/2024 au 27/01/2025	100 m³	0,3742	37,42	5,5	
T2 de 100 M3 à 148 M3 du 11/06/2024 au 27/01/2025	48 m³	0,7399	35,51	5,5	
T3 de 148 M3 à 999999999 M3 du 11/06/2024 au 27/01/2025	185 m³	1,6039	296,73	5,5	
Part Collectivité du 11/06/2024 au 27/01/2025	333 m³	0,6003	199,90	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			683,87		752,26
ABONNEMENT					
Part Délégataire du 01/01/2025 au 31/12/2025	2	18,74	37,48	10,0	
CONSOMMATION					
Part Délégataire				0,0	
T1 de 0 M3 à 100 M3 du 11/06/2024 au 27/01/2025	100 m³	0,6808	68,08	10,0	
T2 de 100 M3 à 148 M3 du 11/06/2024 au 27/01/2025	48 m³	1,1530	46,12	10,0	
T3 de 148 M3 à 999999999 M3 du 11/06/2024 au 27/01/2025	185 m³	1,5048	278,38	10,0	
Part Collectivité du 11/06/2024 au 27/01/2025	333 m³	0,7265	241,92	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			211,41		224,38
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Régul lutte contre la pollution 1er sem 2024			0,28	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 10/06/2024 au 31/12/2024	294,25 m³	0,0850	25,01	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 27/01/2025	38,75 m³	0,0850	3,29	5,5	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 10/06/2024 au 31/12/2024	294,25 m³	0,0890	26,19	10,0	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 27/01/2025	38,75 m³	0,0890	3,45	10,0	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 10/06/2024 au 31/12/2024	294,25 m³	0,46	135,36	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 27/01/2025	38,75 m³	0,46	17,83	5,5	
TOTAL HT			1508,33		
MONTANT TVA (5,5 %)			43,72		
MONTANT TVA (10,0 %)			71,35		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					1623,40
Net à payer					**1623,40 €**

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 La Défense en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.

TREN298F0000109394982500162340 4N

Comment régler votre facture ?

Depuis votre compte en ligne sur www.toutsurmoneau.fr , les moyens de paiement ci-dessous vous assurent une prise en compte rapide et sécurisée de votre règlement.

Par prélèvement automatique
- **Mensuel** afin de mieux maîtriser votre budget, il est identique sur 10 mois et 2 échéances de régularisation si nécessaire
- **A chaque facture**, le montant de votre facture est prélevé sur votre compte à la date limite de paiement et vous évite des frais de retard

Par prélèvement e-TIP, il reste à votre discrétion et nécessite votre validation à chaque facture

Par Carte Bancaire ou en appelant le 0800 948 408 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou de l'étranger au +33 (0)800 948 408

D'autres moyens de paiement sont à votre disposition, le délai de prise en compte peut varier en fonction du mode de règlement choisi:
- Par Virement sur notre compte bancaire FR6220041000012700650V02013 - BIC PSSTFRPP en indiquant votre référence client (98- 4864400321) et le numéro de votre facture
- Par TIP SEPA : en datant et signant le document TIP de votre facture, à envoyer par courrier affranchi
- Par chèque : à envoyer par courrier affranchi, en joignant le document TIP SEPA non signé de votre facture
- En espèces : en déposant votre règlement dans un bureau de poste (seul le montant total est accepté et pour un montant inférieur à 200 euros)

L'Eau de Béziers Méditerranée - 8, rue Everrière Béziers, 34500 Béziers - SAS au capital de 600 000 Euros - SIREN 823 427 299 - RCS Béziers - N° TVA intracommunautaire : FR 86 823 427 299

Présentation de la facture

SIRET émetteur : 41003460701308

contacts

www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone

Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
0977 408 408

urgence 24h/24
0977 401 131

SUEZ Eau France - service client
TSA 50001
36400 LA CHATRE

www.toutsurmoneau.fr/acceo

Service de l'Assainissement de ST ETIENNE METROPOLE

message personnel

Fiches Qualité Eau disponibles sur le site de l'ARS : http://infofactures.atlasante.fr

réf. client : 98-
identifiant *:
facture n° :

-SPECIMEN-

Client mensualisé

Service de l'eau du syndicat des Monts du Lyonnais

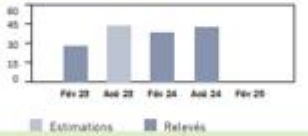
Facture de février 2024 à février 2025 — 5 Mai 2025

	m³	montant TTC
Votre abonnement		147,68 €
Votre consommation	14 m³	61,81 €
Autres prestations		2,46 €
Total		211,95 €
Solde antérieur		23,51 €
Déduction des échéances versées		-329,51 €
Solde de votre compte		**-94,05 €**

Ce montant vous sera remboursé par virement dans les prochains jours

-SPECIMEN-

Bilan de consommation (m³)



Adresse desservie : 14 ROUTE DE LA ROUSSILLIERE 42800 TARTARAS

Prochain relevé : Février 2025
Prochaine facture : Février 2025

1 - Echéancier pour l'année à venir

2 - Détail des périodes (facture intermédiaire et annuelle)

3 - Consommation annuelle

4 - Solde antérieur = solde de la précédente

Récapitulatif des factures intermédiaires

Facture du	Consommation facturée en m3	Montant TTC
05/05/2025	-29,00	-62,55
09/08/2024	43,00	274,50
TOTAL TTC		211,95

Les prélèvements sont effectués sur le compte bancaire se terminant par :

Compte bancaire : 5000**
Référence Unique de Mandat : ++000465363
ICS : FR702ZZ236497

Conformément aux nouvelles dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, les prélèvements ou virements seront désormais réalisés au format SEPA. Aucune action n'est requise de votre part. Votre Référence Unique de Mandat du prélèvement SEPA est visible sur votre facture ou échéancier le cas échéant. Pour toute demande relative à votre mandat ou prélèvement SEPA, merci de contacter notre service client.

Echéancier

Date de prélèvement	Montant € TTC
05 Décembre 2024	51,00
06 Janvier 2025	51,00
05 Février 2025	51,00
05 Mars 2025	22,00
07 Avril 2025	22,00
05 Mai 2025	22,00

1

2

N° compteur	Nouvel index		Ancien index		Consommation
	Relevé le 06/02/2025	50	Télérelevé le 05/08/2024	79	-29 m³

N° Facture : 1093949264-1

2eme semestre

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			-7,72		-8,15
ABONNEMENT					
Part SUEZ du 01/02/2025 au 31/07/2025	1	32,26	32,26	5,5	
Régularisation SUEZ			1,36	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 01/02/2025 au 31/07/2025	1	26,8750	26,88	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,8480	-24,59	5,5	
Régularisation SUEZ			0,98	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	1,5383	-44,61	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			-31,63		-34,80
ABONNEMENT					
Part ST.ETIENNE METROPOLE du 01/02/2025 au 31/07/2025	1	10,4050	10,41	10,0	
COLLECTE					
Part ST.ETIENNE METROPOLE T1 de 0 M3 à 120 M3 du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,5163	-14,97	10,0	
TRAITEMENT					
Part Syndicale Moyenne Vallée de Gier du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,4160	-12,06	10,0	
Consommation part SAUR du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,5177	-15,01	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			-18,47		-19,60
AGENCE DE L'EAU LOIRE BRETAGNE					
Consommation eau potable (Ag Eau) du 05/08/2024 au 31/12/2024	-23,23 m³	0,46	-10,69	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 06/02/2025	-5,77 m³	0,46	-2,65	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 05/08/2024 au 31/12/2024	-23,23 m³	0,02	-0,46	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 06/02/2025	-5,77 m³	0,02	-0,12	5,5	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 05/08/2024 au 31/12/2024	-23,23 m³	0,0890	-2,07	10,0	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 06/02/2025	-5,77 m³	0,0890	-0,51	10,0	
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Prélèvement sur la ressource en eau (Ag Eau) du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,0680	-1,97	5,5	
TOTAL HT			-57,82		
MONTANT TVA (5.5 %)			-1,30		
MONTANT TVA (10.0 %)			-3,43		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					-62,55

DÉTAIL DE VOS FACTURES INTERMÉDIAIRES

Facture 1er semestre

Document à conserver 10 ans

N° compteur	Nouvel index		Ancien index		Consommation
	Télérelevé le 05/08/2024	79	Télérelevé le 03/02/2024	36	43 m³

Facture du : 05/05/2025 / N°

DÉTAIL DE VOTRE FACTURE	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			161,75		170,65
ABONNEMENT					
Part SUEZ du 01/08/2024 au 31/01/2025	1	32,26	32,26	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 01/08/2024 au 31/01/2025	1	26,8750	26,88	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	0,8480	36,46	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	1,5383	66,15	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			72,76		80,04
ABONNEMENT					
Part ST.ETIENNE METROPOLE du 01/08/2024 au 31/01/2025	1	10,4050	10,41	10,0	
COLLECTE					
Part ST.ETIENNE METROPOLE T1 de 0 M3 à 120 M3 du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	0,5163	22,20	10,0	
TRAITEMENT					
Part Syndicale Moyenne Vallée de Gier du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	0,4160	17,89	10,0	
Consommation part SAUR du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	0,5177	22,26	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			22,27		23,81

Sur la seconde page, détail de la facture pour la dernière période

1/2 - 1/25 - 2 - 47337998200000100010002000000000

Document à conserver 10 ans

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

N° compteur	Nouvel index		Ancien index		Consommation
	Relevé le 06/02/2025	50	Télérelevé le 05/08/2024	79	-29 m³

N° Facture

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			**-7,72**		**-8,15**
ABONNEMENT					
Part SUEZ du 01/02/2025 au 31/07/2025	1	32,26	32,26	5,5	
Régularisation SUEZ			1,36	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 01/02/2025 au 31/07/2025	1	26,8750	26,88	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,8480	-24,59	5,5	
Régularisation SUEZ			0,98	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	1,5383	-44,61	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			**-31,63**		**-34,80**
ABONNEMENT					
Part ST.ETIENNE METROPOLE du 01/02/2025 au 31/07/2025	1	10,4050	10,41	10,0	
COLLECTE					
Part ST.ETIENNE METROPOLE T1 de 0 M3 à 120 M3 du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,5163	-14,97	10,0	
TRAITEMENT					
Part Syndicale Moyenne Vallée de Gier du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,4160	-12,06	10,0	
Consommation part SAUR du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,5177	-15,01	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			**-18,47**		**-19,60**
AGENCE DE L'EAU LOIRE BRETAGNE					
Consommation eau potable (Ag Eau) du 05/08/2024 au 31/12/2024	-23,23 m³	0,46	-10,69	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 06/02/2025	-5,77 m³	0,46	-2,65	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 05/08/2024 au 31/12/2024	-23,23 m³	0,02	-0,46	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 06/02/2025	-5,77 m³	0,02	-0,12	5,5	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 05/08/2024 au 31/12/2024	-23,23 m³	0,0890	-2,07	10,0	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 06/02/2025	-5,77 m³	0,0890	-0,51	10,0	
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Prélèvement sur la ressource en eau (Ag Eau) du 06/08/2024 au 06/02/2025	-29 m³	0,0680	-1,97	5,5	
TOTAL HT			-57,82		
MONTANT TVA (5.5 %)			-1,30		
MONTANT TVA (10.0 %)			-3,43		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					-62,55

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 La Défense en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.

SUEZ Eau France - CB 21 - 16, place de l'Iris, 92040 Paris La Défense - SAS au capital de 422 224 040 Euros - SIREN 419 034 607 RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire : FR 79 419034 607

Sur la troisième page, détail de la facture pour la ou les facture intermédiaires :
1 pour les contrats semestriels
3 pour les contrats trimestriels

DÉTAIL DE VOS FACTURES INTERMÉDIAIRES

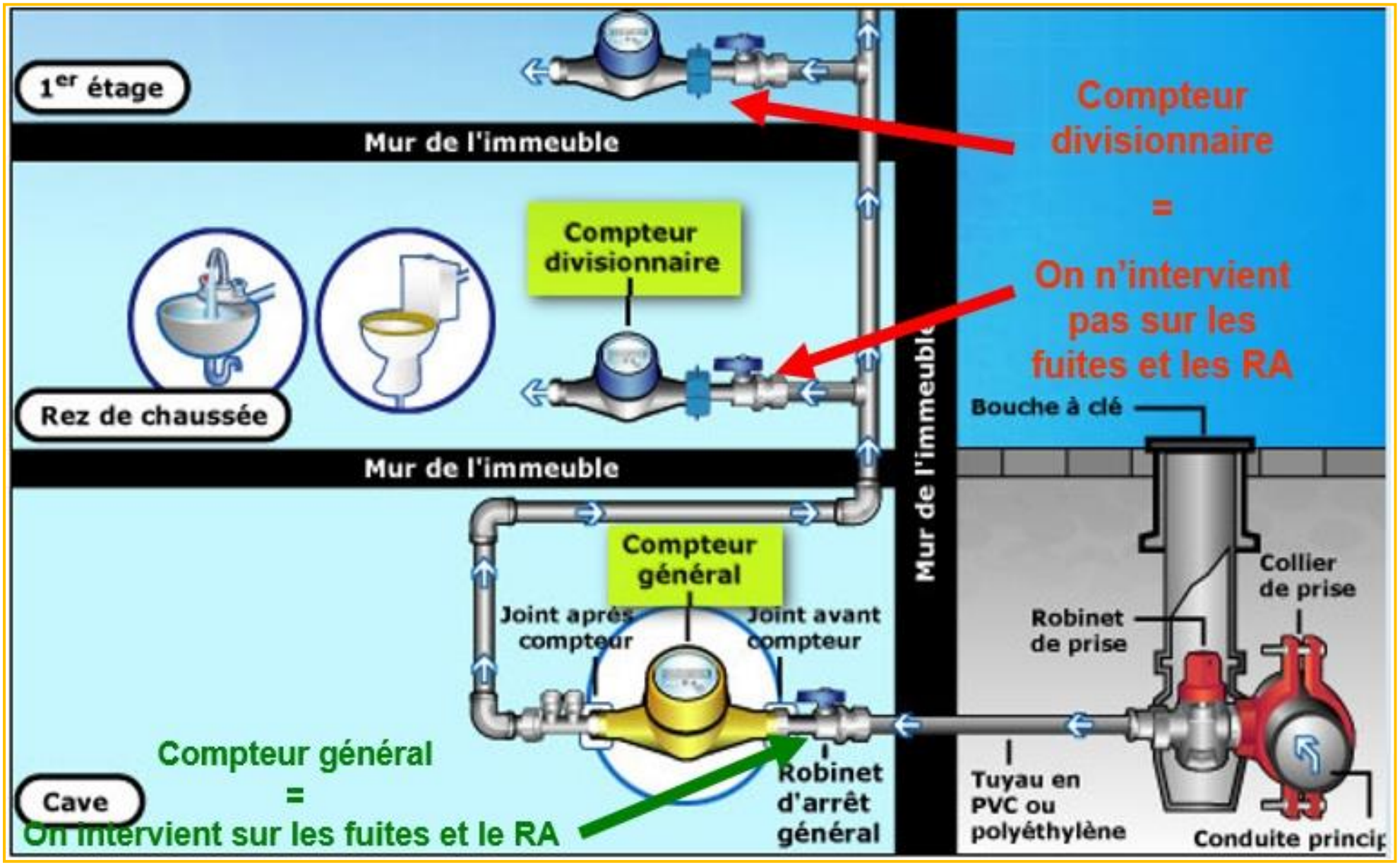
Document à conserver 10 ans

N° compteur	Nouvel index		Ancien index		Consommation
	Télérelevé le 05/08/2024	79	Télérelevé le 03/02/2024	36	43 m³

Facture du : 05/05/2025 / N°

DÉTAIL DE VOTRE FACTURE	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			161,75		170,65
ABONNEMENT					
Part SUEZ du 01/08/2024 au 31/01/2025	1	32,26	32,26	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 01/08/2024 au 31/01/2025	1	26,8750	26,88	5,5	
CONSOMMATION					
Part SUEZ du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	0,8480	36,46	5,5	
Part SYNDICAT DES MONTS DU LYONNAIS du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	1,5383	66,15	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			72,76		80,04
ABONNEMENT					
Part ST.ETIENNE METROPOLE du 01/08/2024 au 31/01/2025	1	10,4050	10,41	10,0	
COLLECTE					
Part ST.ETIENNE METROPOLE T1 de 0 M3 à 120 M3 du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	0,5163	22,20	10,0	
TRAITEMENT					
Part Syndicale Moyenne Vallée de Gier du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	0,4160	17,89	10,0	
Consommation part SAUR du 04/02/2024 au 05/08/2024	43 m³	0,5177	22,26	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			22,27		23,81

LA FACTURATION : Compteur Général



LA FACTURATION : Compteur Général

DEUX FORMES DE FACTURATION :

- 1° Nous facturons le compteur général et les compteurs divisionnaires : *une facture ctr général envoyée au propriétaire ou syndic de l'immeuble + une facture par ctr divisionnaire envoyée à chaque client.*

- 2° Nous facturons que le compteur général : *une facture envoyée au propriétaire ou syndic de l'immeuble.*

LA FACTURATION : Compteur Général

1° Nous facturons le compteur général et les compteurs divisionnaires

- *Nous facturons chaque compteur divisionnaire* (nous n'intervenons pas sur les fuites avt cptr et les RA)
- Sur le compteur général, *nous facturons la consommation résiduelle* càd la totalité de la consommation de l'immeuble moins le total des conso des compteurs divisionnaires
- Un seul abonnement facturé pour le compteur général

1/7 - 18/26 - 156 - 47337998100001800010007000000000 — *Document à conserver 10 ans*

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
www.toutsurmoneau.fr

	Télérelevé le 07/10/2024	45000	Télérelevé le 07/04/2024	40043	4957 m³
				Total	2572 m³

Voir ci-joint le détail de votre consommation

N°Facture : 109394914 2-1

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			4209,30		4440,81
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 30/06/2025	0,50	200,00	100,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France				0,0	
du 08/04/2024 au 30/06/2024	1180,59 m³	0,9190	1084,96	5,5	
du 01/07/2024 au 07/10/2024	1391,41 m³	0,9961	1385,98	5,5	
Part Carcassonne Agglo du 08/04/2024 au 07/10/2024	2572 m³	0,6370	1638,36	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			4631,97		5095,17
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2025 au 30/06/2025	0,50	36,00	18,00	10,0	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France				0,0	
du 08/04/2024 au 30/06/2024	1180,59 m³	1,1643	1374,56	10,0	
du 01/07/2024 au 07/10/2024	1391,41 m³	1,2930	1799,09	10,0	
Part Carcassonne Agglo du 08/04/2024 au 07/10/2024	2572 m³	0,56	1440,32	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			1656,36		1757,75
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Prélèvement sur la ressource en eau (Ag Eau) du 08/04/2024 au 07/10/2024	2572 m³	0,01	25,72	5,5	
Régularisation Lutte contre pollution 1er sem 2024	-1	0,01	-0,01	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 07/04/2024 au 07/10/2024	2572 m³	0,0850	218,62	5,5	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 07/04/2024 au 07/10/2024	2572 m³	0,0890	228,91	10,0	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 07/04/2024 au 07/10/2024	2572 m³	0,46	1183,12	5,5	
TOTAL HT			10497,63		
MONTANT TVA (5.5 %)			310,01		
MONTANT TVA (10.0 %)			486,09		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					11293,73
Net à prélever					**11293,73 €**

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par la Communauté d'Agglomération de CARCASSONNE

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable,de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 La Défense en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.

SUEZ Eau France - CB 21 - 16 place de l'Iris, 92040 Paris La Défense - SAS au capital de 422 224 040 Euros - SIREN 410 034 407 RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire : FR 79 410034 407

LA FACTURATION : Compteur Général

	Télérelevé le 07/10/2024	45000	Télérelevé le 07/04/2024	40043	4957 m³
					2572 m³
Voir ci-joint le détail de votre consommation					

Consommation totale de l'immeuble

Consommation résiduelle

Remarque: le syndic reçoit le détail des consommations des compteurs divisionnaires

EXEMPLE
Justificatif de consommation pour un compteur général et ses cinq compteurs divisionnaires

Ref. Client : 1780XXXXX - / N° Facture : 10940XXXXX

COMPTEUR PRINCIPAL ET SES DIVISIONNAIRES

-SPECIMEN-

N° Client	N° Compteur	Adresse de service	Ancien Index	Nouvel Index	Conso. Relevée	Conso. Répartie
Référence du compteur principal 17804XXXXX	H20VA3XXXXX	SYNDIC AVENUE SIMMONET - 9 AVENUE JOSEPH SIMONNET - - - - 13230 - PORT ST LOUIS DU RHONE Eau Froide - CALIBRE 15 -	616 Télérelevé le 16/07/2024	708 Estimé le 07/01/2025	92 m3	
Référence du compteur divisionnaire 72879XXXXX	H20VA4XXXXX	CABINET DENTAIRE OSIS - 9 AVENUE JOSEPH SIMONNET - - APPT N 5 - - 13230 - PORT ST LOUIS DU RHONE Eau Froide - CALIBRE 15 -	99 Télérelevé le 15/07/2024	110 Estimé le 07/01/2025	11 m3 (-)	
Référence du compteur divisionnaire 37209XXXXX	H20VA4XXXXX	LES GOURMANDISES DE SOPHIE - 9 AVENUE JOSEPH SIMONNET - - APPT N 2 - - 13230 - PORT ST LOUIS DU RHONE Eau Froide - CALIBRE 15 -	107 Télérelevé le 15/07/2024	122 Estimé le 07/01/2025	15 m3 (-)	
Référence du compteur divisionnaire 55239XXXXX	H20VA4XXXXX	* - 9 AVENUE JOSEPH SIMONNET - - APPT N 3 - - 13230 - PORT ST LOUIS DU RHONE Eau Froide - CALIBRE 15 -	232 Télérelevé le 15/07/2024	260 Estimé le 07/01/2025	28 m3 (-)	
Référence du compteur divisionnaire Logement vacant 00559XXXXX	H20VA4XXXXX	* - 9 AVENUE JOSEPH SIMONNET - - APPT N 4 - - 13230 - PORT ST LOUIS DU RHONE Eau Froide - CALIBRE 15 -	122 Télérelevé le 15/07/2024	144 Estimé le 07/01/2025	22 m3 (-)	
Référence du compteur divisionnaire 91207XXXXX	D20BA3XXXXX	* - 9 AVENUE JOSEPH SIMONNET - - APPT N 1 - - 13230 - PORT ST LOUIS DU RHONE Eau Froide - CALIBRE 15 -	90 Télérelevé le 15/07/2024	103 Estimé le 07/01/2025	13 m3 (-)	

-SPECIMEN-

CONSOMMATION COMPTEUR GENERAL	92 m3
COMPTEURS LIES	
CONSOMMATION A AJOUTER AU GENERAL	0 m3
CONSOMMATION A DEDUIRE DU GENERAL	89 m3
CONSOMMATION RESIDUELLE	3 m3

La mention [**Logement vacant**] est affichée pour l'appartement inoccupé.

Les noms pour trois clients de classe [**Particulier**] sont remplacés par *****
(y compris pour le logement vacant dont le dernier occupant était un particulier).

LA FACTURATION : Compteur Général

2° Nous facturons le compteur général

- On facture la consommation totale enregistrée sur le compteur général; cette facture est envoyée au syndic ou au propriétaire
- Les compteurs divisionnaires sont facturés par le syndic ou le propriétaire
- Pour l'abonnement, suivant le contrat, nous pouvons facturer autant d'abonnement que du nombre d'appartement (UL) + 1 abnt pour le général. Ex: Agde

N° compteur	Nouvel index		Ancien index		Consommation
	Estimé le 15/04/2025	4884	Télérelevé le 14/04/2024	4055	829 m³

N°Facture : 1093950233-1

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			571,61		603,04
ABONNEMENT					
Part Délégataire du 01/01/2025 au 30/06/2025	1	27,3090	27,31	5,5	
Part Communauté de Communes du 01/01/2025 au 30/06/2025	1	10,00	10,00	5,5	
Part Communauté de Communes du 01/01/2025 au 30/06/2025	11 ul	10,00	110,00	5,5	
CONSOMMATION					
Part Délégataire				0,0	
T1 de 0 M3 à 80 M3 du 15/04/2024 au 19/08/2024	300,88 m³	0,1179	35,47	5,5	
T1 de 0 M3 à 80 M3 du 20/08/2024 au 03/12/2024	251,12 m³	0,2279	57,23	5,5	
Part Communauté de Communes				0,0	
T1 de 0 M3 à 80 M3 du 15/04/2024 au 03/12/2024	552 m³	0,40	220,80	5,5	
T1 de 0 M3 à 80 M3 du 04/12/2024 au 15/04/2025	277 m³	0,40	110,80	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			980,12		1078,13
ABONNEMENT					
Part Délégataire du 01/01/2025 au 30/06/2025	1	24,8110	24,81	10,0	
Part Communauté de Communes du 01/01/2025 au 30/06/2025	1	10,00	10,00	10,0	
Part Communauté de Communes du 01/01/2025 au 30/06/2025	11 ul	10,00	110,00	10,0	
CONSOMMATION					
Part Délégataire				0,0	
T1 de 0 M3 à 80 M3 du 15/04/2024 au 03/12/2024	552 m³	0,6076	335,40	10,0	
T1 de 0 M3 à 80 M3 du 04/12/2024 au 15/04/2025	277 m³	0,6076	168,31	10,0	
Part Communauté de Communes				0,0	
T1 de 0 M3 à 80 du 15/04/2024 au 03/12/2024	552 m³	0,40	220,80	10,0	
T1 de 0 M3 à 80 du 04/12/2024 au 15/04/2025	277 m³	0,40	110,80	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			574,89		609,84
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Prélèvement sur la ressource en eau (Ag Eau) du 15/04/2024 au 03/12/2024	552 m³	0,05	27,60	5,5	
Prélèvement sur la ressource en eau (Ag Eau) du 04/12/2024 au 15/04/2025	277 m³	0,05	13,85	5,5	
Régul lutte contre la pollution 1er sem 2024			7,85	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 14/04/2024 au 03/12/2024	552 m³	0,46	253,92	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 04/12/2024 au 31/12/2024	58,32 m³	0,46	26,83	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 15/04/2025	218,68 m³	0,46	100,59	5,5	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 14/04/2024 au 03/12/2024	552 m³	0,0890	49,13	10,0	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 04/12/2024 au 31/12/2024	58,32 m³	0,0890	5,19	10,0	
Performance des systèmes d'asst collectif (Ag eau) du 01/01/2025 au 15/04/2025	218,68 m³	0,0890	19,46	10,0	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 14/04/2024 au 03/12/2024	552 m³	0,0850	46,92	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 04/12/2024 au 31/12/2024	58,32 m³	0,0850	4,96	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 15/04/2025	218,68 m³	0,0850	18,59	5,5	
TOTAL HT			2126,62		
MONTANT TVA (5.5 %)			59,00		
MONTANT TVA (10.0 %)			105,39		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					2291,01
Net à payer					**2291,01 €**

Argumentaire consommation résiduelle

Une consommation résiduelle peut provenir de plusieurs cas de figure :

1. Tous les points d'eau de la copropriété ne sont pas représentés par un poste de comptage (vide-ordures, lavage parties-communes, etc...). Si tel est le cas, la hausse de la consommation résiduelle peut provenir d'un robinet vide-ordures mal fermé, laissé ouvert involontairement ou une utilisation de ce point d'eau plus importante qu'à l'accoutumée

2. Vérifier qu'il existe bien autant de compteurs que de copropriétaires ou lots alimentés en eau

3. Une éventuelle anomalie de fonctionnement sur le réseau :

Une fuite entre le compteur général et le premier compteur individuel peut expliquer une consommation résiduelle

Afin de détecter cette éventuelle fuite invisible, nous vous indiquons ci-dessous un test simple à réaliser :

Fermer la vanne d'arrêt de l'immeuble (vanne de pied de colonne) et vérifier si le compteur général continue de tourner. Dans l'affirmative, une perte d'eau existe

4. Un compteur divisionnaire peut s'user, tourner moins vite, ainsi sous-compter et finir par se bloquer.

Sa consommation pendant son sous-comptage ou arrêt est enregistrée cependant par le compteur général

Un relevé semestriel mentionnant le détail des consommations vous est adressé pour information en même temps que la facture du compteur général. Nous vous conseillons de comparer la consommation de chacun des compteurs divisionnaires, afin de détecter une éventuelle baisse significative de l'un d'entre eux

Présentation de la facture

Les différents modes de facturation

❖ **Le tarif été/hiver :**

La facturation des tarifs peut-être différente selon la période été ou hiver (voir facture client), Cette différence de facturation peut s'appliquer sur n'importe quelle part selon la commune :

DISTRIBUTION DE L'EAU			38.35	
ABONNEMENT				
Part Suez Eau France du 01/06/2022 au 30/09/2022	0,33	26,59	8,86	5,5
Part Collectivité du 01/06/2022 au 30/09/2022	0,33	20,00	6,67	5,5
CONSOMMATION				
Part Suez Eau France du 16/09/2021 au 15/06/2022	20 m³	0,7104	14,21	5,5
Part Collectivité				0,0
du 16/09/2021 au 31/12/2021	7,80 m³	0,40	3,12	5,5
du 01/01/2022 au 15/06/2022	12,20 m³	0,45	5,49	5,5

Tarif hiver (facture 1er semestre dans l'exemple)

DISTRIBUTION DE L'EAU			41,20	
ABONNEMENT				
Part Suez Eau France du 01/10/2022 au 31/05/2023	0,67	24,98	16,65	5,5
Part Collectivité du 01/10/2022 au 31/05/2023	0,67	20,00	13,33	5,5
CONSOMMATION				
Part Suez Eau France du 16/06/2022 au 15/09/2022	6 m³	1,4208	8,52	5,5
Part Collectivité du 16/06/2022 au 15/09/2022	6 m³	0,45	2,70	5,5

Tarif été (facture 2ème semestre dans l'exemple)

❖ Le tarif à tranches :

Sur certaines communes, des tranches sont appliquées selon la consommation du client sur une année. Le prix du m3 évolue à chaque tranche.

Important : les tranches de facturation sont remises à zéro tous les ans et non à chaque facture (sauf particularités voir TPMC)

DISTRIBUTION DE L'EAU			688.10		725.95
ABONNEMENT					
Part Délégataire du 01/04/2023 au 30/09/2023	1				
CONSOMMATION					
Part Délégataire					
T1 de 0 M3 à 100 M3 du 29/09/2022 au 31/12/2022	100 m³				
T2 de 100 M3 à 140 M3 du 29/09/2022 au 31/12/2022	40 m³				
T3 de 140 M3 à 999999999 M3 du 29/09/2022 au 31/12/2022	52,90 m³	1,4612	77,30	5,5	
T3 de 140 M3 à 999999999 M3 du 01/01/2023 au 21/03/2023	164,10 m³	1,5399	252,53	5,5	
Part Collectivité					
du 29/09/2022 au 31/12/2022					
du 01/01/2023 au 21/03/2023					

Il y a deux lignes sur la T3 suite à un changement de tarif au 1er janvier

Les m3 sont calculés par rapport au nombre de jours de la période et non par rapport à la consommation réelle du client sur cette période (impossible à modifier)

DISTRIBUTION DE L'EAU			1602,45
ABONNEMENT			
Part Délégataire du 01/10/2023 au 31/03/2024	1	87,73	87,73
CONSOMMATION			
Part Délégataire T3 de 140 M3 à 999999999 M3 du 22/03/2023 au 04/10/2023	711 m³	1,5389	1094,16
Part Collectivité du 22/03/2023 au 04/10/2023	711 m³	0,5915	420,56

❖ La facturation des unités de logement (UL) :

Pour les immeubles n'ayant que le compteur général géré par Suez, l'abonnement peut être facturé à l'unité de logement (autant d'UL que d'appartements)
Ils peuvent être facturés sur l'abonnement ou/et la consommation en plus de l'abonnement du compteur général

Part Syndicat du BAS LANGUEDOC du 07/12/2021 au 21/06/2022	51 m³	0,1294	6,60	5,5
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			**159,85**	
ABONNEMENT				
Part Thau Maritima du 01/07/2022 au 31/12/2022	1	19,57	19,57	10,0
Part Thau Maritima du 01/07/2022 au 31/12/2022	3 ul	19,57	58,71	10,0
Part Collectivité du 01/07/2022 au 31/12/2022	1	1,4550	1,46	10,0
Part Collectivité du 01/07/2022 au 31/12/2022	3 ul	1,4550	4,37	10,0

Sur certaines communes, les tranches de consommation peuvent être agrandis en fonction du nombre d'UL (coefficient multiplicateur de tranche) :

DISTRIBUTION DE L'EAU			**11582,97**	
ABONNEMENT				
Part Délégataire du 01/04/2022 au 30/09/2022	1	83,30	83,30	5,5
Part Délégataire du 01/04/2022 au 30/09/2022	72 ul	16,66	1199,52	5,5
CONSOMMATION				
Part Délégataire				0,0
T1 de 0 M3 à 100 M3 du 23/09/2021 au 31/12/2021	4568,90 m³	0,3278	1497,69	5,5
T1 de 0 M3 à 100 M3 du 01/01/2022 au 02/05/2022	2631,10 m³	0,3409	896,94	5,5
T2 de 100 M3 à 140 M3 du 01/01/2022 au 02/05/2022	2880 m³	0,6741	1941,41	5,5
T3 de 140 M3 à 999999999 M3 du 01/01/2022 au 02/05/2022	63 m³	1,4612	92,06	5,5

	1 CTR ALIMENTANT 1 LOGEMENT	1 CTR GENERAL ALIMENTANT 6 LOGEMENTS (6UL)
	1000 M3 / AN	1000 m3/ AN
ABONNEMENT	80,89 Euros	80,89 X6 UL = 485,35 Euros + 80,89 E Ctr général= 566,24 Euros
EAU	1000 X 1,6294 = 1629,40 Euros	1000 X 1,6294 = 1629,40 Euros
ASSAINISSEMENT		
0-80 M3 - 0,398 E	80 X 0,398	6UL X80 = 480 -- 480X0,398
80-120 M3 - 1,061 E	40 X 1,061	6UL X40 = 240 -- 240x1,061
> 120 M3 -1,55 E	880 X 1,55	480+240 =720 -- 1000 - 720=280 X1,55
	1438,28 Euros	879,68 Euros
	3148,57 Euros	3075,32 Euros

❖ Les communes où nous gérons et facturons seulement l'assainissement :

NE JAMAIS RENVOYER UN CLIENT VERS LA COLLECTIVITÉ MÊME SI UNE ANOMALIE EST CONSTATÉE

Le fournisseur d'eau, nous communique les informations nécessaires pour la mise à jour de notre base clientèle (index, arrivée, départ …)

Le client reçoit une facture distincte pour l'eau et l'assainissement

Il faut vérifier la TPMC car certains actes métiers ne peuvent pas être réalisé, car nous ne gérons pas l'eau et la relève sur la commune

Il ne faut jamais créer une demande ASI ou DSI sur un contrat en assainissement seul

➢ Nous gérons :

- Les interventions assainissement sur le réseau et les branchements y compris celles relatives à la contestation des parts assainissement de la facture, via une demande ASS et la mise à jour des coordonnées client (tel, mail, adresse de facturation), la mensualisation, le prélèvement automatique et sur certaines communes la e-facture

➢ Le client souhaite s'abonner, résilier son contrat, refaire une facture :

Vous devez informer le client qu'il doit d'abord contacter son fournisseur d'eau (demande INF – clore)
Le fournisseur d'eau, nous transmettra par la suite les informations pour que nous puissions mettre à jour notre base de données

Et en cas de multi-contact (= 3eme appel) → créer un dossier INT PIL dans Odyssée en stipulant dans le commentaire du dossier « ASSA SEUL + la demande du client »

Dans tous les cas, vous ne devez pas réaliser l'acte métier

❖ Les communes où nous gérons mais ne facturons pas l'assainissement :

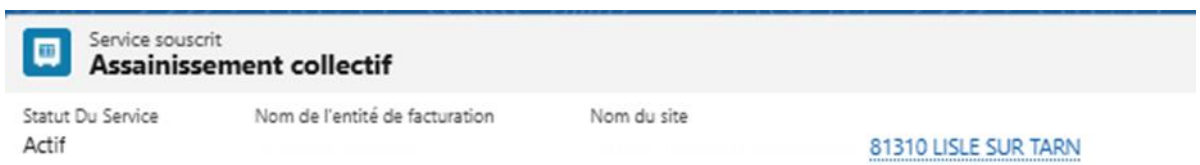
Vous devez toujours tracer la demande du client

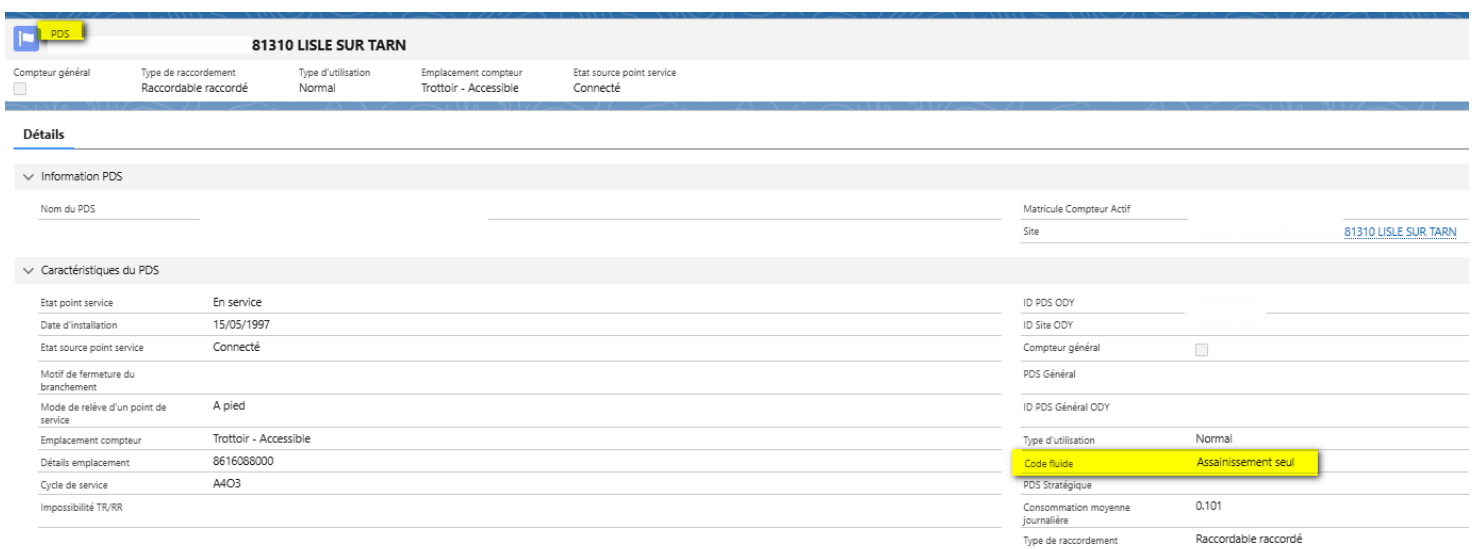
Si nous n'avons pas de fichier client, vous devez créer si nécessaire un interlocuteur + compte + EF

➢ Nous gérons :

- Les interventions assainissement sur le réseau et les branchements y compris celles relatives à la contestation des parts assainissement de la facture, via une demande ASS et la mise à jour des coordonnées client (tel, mail, adresse de facturation)

Les informations seront ensuite communiquées au fournisseur d'eau pour mise à jour





❖ Le forfait forage (lors de l'utilisation de l'eau d'un puits) :

Un forfait est appliqué sur certaines communes si le client utilise un autre point d'eau (puits). Il est fixé par délibération , il est donc différent en fonction des communes.
Le volume du forfait appliqué ne peut être modifié. Si le client ne souhaite plus l'application du forfait forage, il doit condamner son puits (une enquête doit être réalisée pour vérifier la condamnation du puits).
Sur la facture, nous facturons la consommation du compteur sur les parts eau (dans l'exemple ci-dessous 22 m3) et le forfait sur les parts assainissement (dans l'exemple ci-dessous 110 m3)

N° compteur	Nouvel index		Ancien index		Consommation
	Télérelevé le 30/03/2024	283	Télérelevé le 04/10/2023	261	22 m³

N°Facture : 1088758269-1

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			53,66		56,62
ABONNEMENT					
Part Délégataire du 01/04/2024 au 30/09/2024	0,50	10,95	5,48	5,5	
Part Syndicat du Bas Languedoc du 01/04/2024 au 30/09/2024	0,50	37,0457	18,52	5,5	
CONSOMMATION					
Part Délégataire				0,0	
T1 de 0 M3 à 120 M3 du 05/10/2023 au 31/12/2023	10,90 m³	0,6296	6,86	5,5	
T1 de 0 M3 à 120 M3 du 01/01/2024 au 30/03/2024	11,10 m³	0,6540	7,26	5,5	
Part Syndicat du Bas Languedoc				0,0	
T1 de 0 M3 à 120 M3 du 05/10/2023 au 31/12/2023	10,90 m³	0,60	6,54	5,5	
T1 de 0 M3 à 120 M3 du 01/01/2024 au 30/03/2024	11,10 m³	0,6526	7,24	5,5	
Préservation des ressources du 05/10/2023 au 30/03/2024	22 m³	0,08	1,76	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			172,19		189,41
CONSOMMATION					
Part Montpellier Méditerranée Métropole				0,0	
du 05/10/2023 au 31/12/2023	54,40 m³	1,4550	79,15	10,0	
du 01/01/2024 au 30/03/2024	55,60 m³	1,6733	93,04	10,0	

Site

Principal | Caractéristiques | Divers | Données géo. | Portail Site

SITE 6 RUE DE BELLA VISTA, 34880, LAVERUNE

	DATE D'EFFET	TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE
+	01/07/2001	Matricule Voie Hexavia	627166
+	26/07/2023	Forage	0 Oui
+	01/07/2001	Info de migration de l'objet	20160624 | E_BMT_10525501300112200_000~
+	01/07/2001	Volume	110

CARACTERISTIQUES DU SITE ILIADE

Site

Type de site
03 Immeuble d'habitation

Type de résidence

Détails | Services Souscrits | PDS

Nom Proprietaire

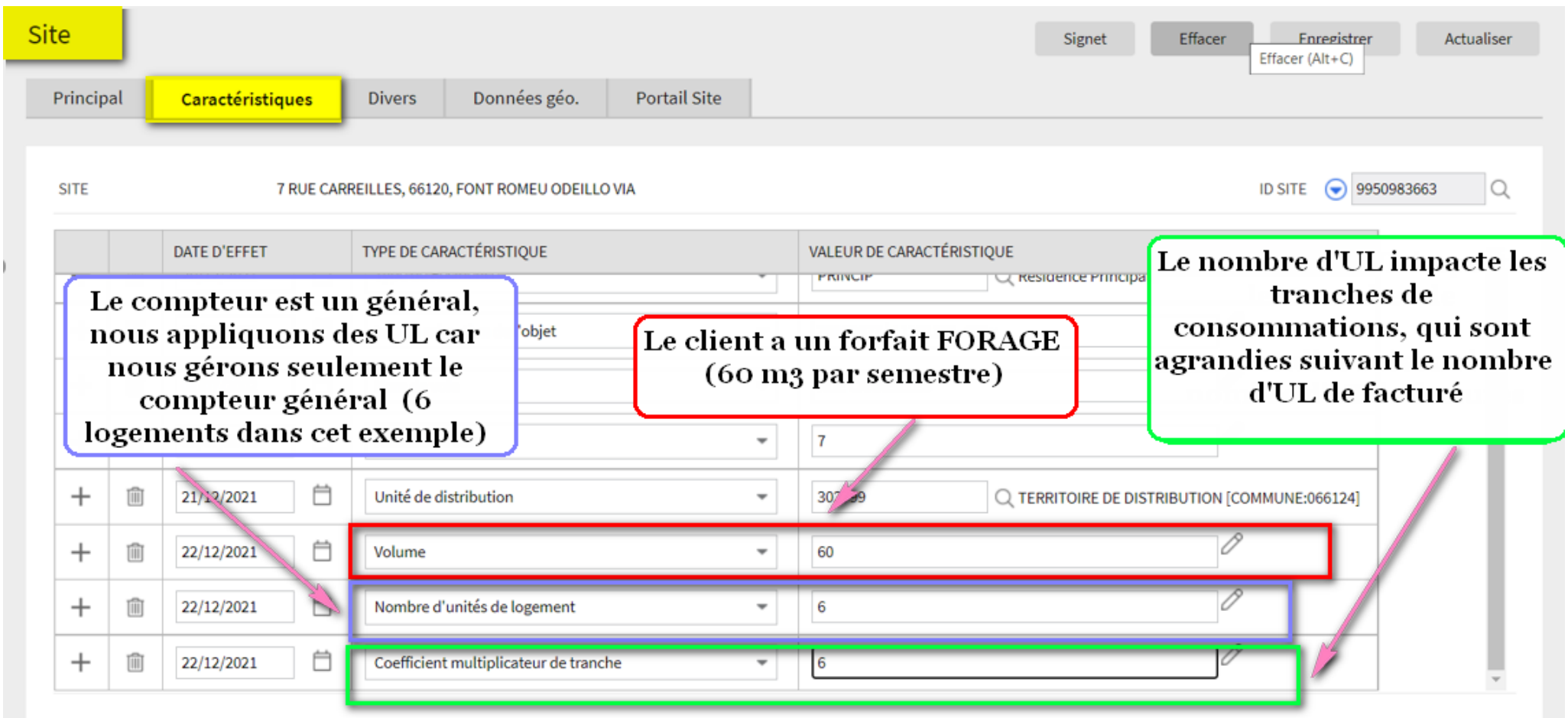
Informations du site

Compte Client	
Nom du site	
Type de site	
Type de résidence	
Matricule Voie Hexavia	
Code adresse RAP	
Code APE	
Code INSEE	

Volume
Nombre d'unités de logement
Forage
Surface terrain (m²)
Surface logement (m²)
Jardin / Piscine
Nombre d'occupants
Matricule Compteur Actif

CARACTERISTIQUES DU SITE ODYSSEE

Ci-dessous une présentation du paramétrage du site, suivant les cas rencontrés. Toutes les communes n'appliquent pas le forfait forage, ni les unités de logements et le coefficient multiplicateur de tranche



❖ Contrat ORMC : (consultation de la TPMC)

CF. fiche pratique

Nous ne gérons pas l'encaissement, il est géré par le Trésor Public

Le solde du client est en permanence à 0€, il ne faut donc pas en tenir compte

- Pas de mise en place d'un échéancier
- Sur certaines communes (voir process TPMC), possibilité de mettre en place le prélèvement ou la mensualisation

➔ **Abonnement (ne pas utiliser le parcours souscription ILIADE)** : **mettre toujours l'adresse de facturation même si elle est identique à l'adresse desservie + les caractéristiques ORMC**

- Attention, CARAC ORMC différentes pour un client professionnel et particulier

- Les 4 caractéristiques suivantes sont OBLIGATOIRE, à créer sur les caractéristiques de l'acteur une fois la campagne effectuée (se référer au tableau de correspondance de la fiche pratique) :

-Catégorie du Tiers ORMC

-Civilité ORMC (seulement pour les particuliers)

-Nature juridique du Tiers ORMC

-Code Pays ORMC

Nature juridique Tiers	Catégorie du Tiers
01- Particuliers	01 - Personnes physiques
02 - Artisan / commerçant / agriculteur	01 - Personnes physiques
03 - Société	50 - Personnes morales droit privés autres qu'organismes sociaux
04 - CAM ou caisse appliquant les mêmes règles	60 - Caisse de sécurité sociale régime général 61 - Caisse de sécurité sociale régime agricole 62 - Sécurité sociale des non salariés/Professions non agricole 63 - Autres régimes obligatoires de sécurité sociale 64 - Mutuelles et organismes d'assurance 65 - Divers autre tiers payant 72 - ASSEDIC 74 - Autres organismes sociaux
05 - Caisse complémentaire	65 - Divers autre tiers payant 70 - CNRACL 71 - IRCANTEC 73 - Caisses mutualistes de retraite complémentaires
06 - Association	50 - Personnes morales droit privés autres qu'organismes sociaux
07 - Etat ou organisme d'Etat	20 - Etat et établissement publics nationaux
08 - Etablissement public national	20 - Etat et établissement publics nationaux 28 - Ecole nationale de la santé public
09 - Collectivité territoriale / EPL / EPS	21 - Régions 22 - Départements 23 - Communes 24 - Groupements de collectivité 25 - Caisse des écoles 26 - CCAS 27 - Etablissements publics de santé
10 - Etat étranger / ambassade	29 - Autres établissements publics et organismes internationaux
11- CAF	63 - Autres régimes obligatoires de sécurité sociale

La facture Odyssée

A partir de la facture vous pouvez :

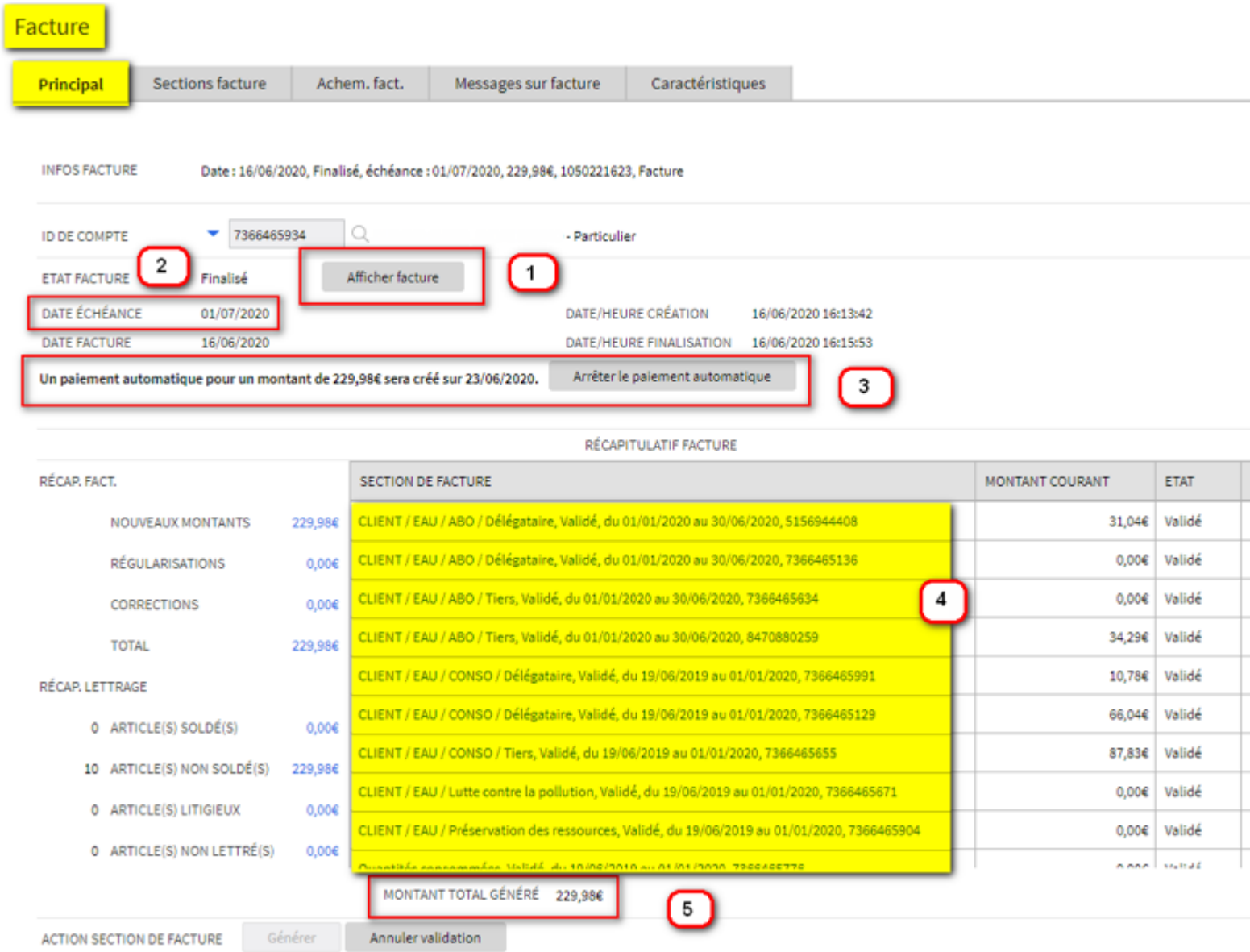
1 - Afficher la facture Format PDF

2 - Voir la date d'échéance (Exigibilité)

3 - Arrêter le prélèvement Automatique

4 - Voir les EdC facturés ainsi que les périodes d'abonnement

5 - Voir le montant total de la facture



La facture Odyssée

A partir de l'onglet « Section de facture »

9 - Voir les m3 facturés

Cliquer sur une section de facture pour atteindre le détail

Facture

Principal | **Sections facture** | Achem. fact. | Messages sur facture | Caractéristiques

INFOS FACTURE Date : 09/11/2016, Finalisé, échéance : 24/11/2016, 260,08€, 1012932262, Facture, Cycle toujours ouvert - utilisé pour les départs / 09/11/2016, Lettré

FILTRE EDC Tous FILTRE ÉTAT Tous

Sélectionner tout | Désélectionner tout | 0 SECTIONS FACTURE SÉLECT.

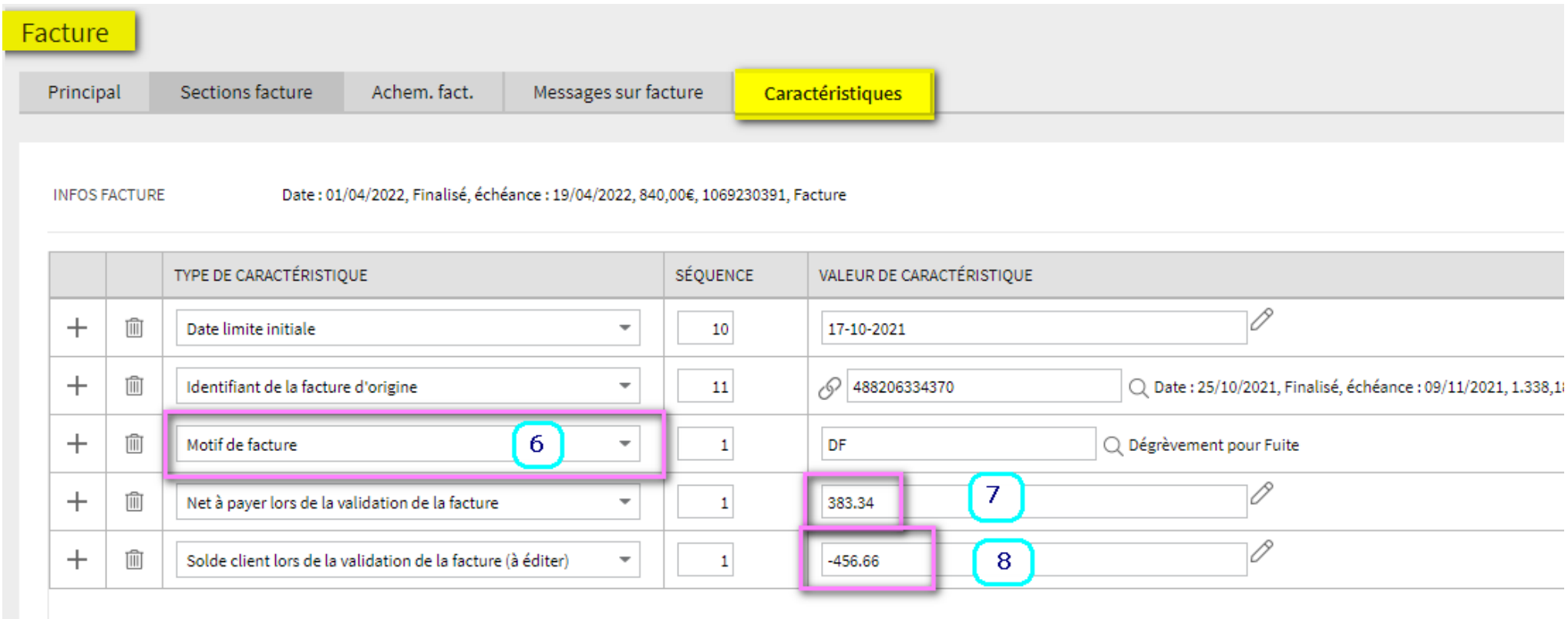
	SITE	SECTION DE FACTURE	MONTANT COURANT	ETAT	REMARQUES	QUANTITÉ FOURNIE
☐	8 RUE ANDRE MALRAUX, 34690, FABREGUES	CLIENT / EAU / ABO / Délégataire, Validé, du 01/10/2016 au 02/11/2016, 9202355759	3,38€	Validé		0,000000
☐	8 RUE ANDRE MALRAUX, 34690, FABREGUES	CLIENT / EAU / ABO / Tiers, Validé, du 01/10/2016 au 02/11/2016, 9202335789	2,87€	Validé		0,000000
☐	8 RUE ANDRE MALRAUX, 34690, FABREGUES	CLIENT / EAU / CONSO / Délégataire, Validé, du 12/10/2016 au 02/11/2016, 9202333605	6,17€	Validé	9	9,000000
☐	8 RUE ANDRE MALRAUX, 34690, FABREGUES	CLIENT / EAU / CONSO / Délégataire, Validé, du 03/04/2016 au 12/10/2016, 9202333605	52,79€	Validé		77,000000
☐	8 RUE ANDRE MALRAUX, 34690, FABREGUES	CLIENT / EAU / CONSO / Tiers, Validé, du 12/10/2016 au 02/11/2016, 9202315225	2,53€	Validé		9,000000
☐	8 RUE ANDRE MALRAUX, 34690, FABREGUES	CLIENT / EAU / CONSO / Tiers, Validé, du 03/04/2016 au 12/10/2016, 9202315225	21,70€	Validé		77,000000
☐	8 RUE ANDRE MALRAUX, 34690, FABREGUES	CLIENT / ASS / CONSO / Tiers, Validé, du 12/10/2016 au 02/11/2016, 9202346961	9,91€	Validé		9,000000
☐	8 RUE ANDRE MALRAUX, 34690, FABREGUES	CLIENT / ASS / CONSO / Tiers, Validé, du 12/10/2016 au 02/11/2016, 9202358347	2,86€	Validé		9,000000
☐	8 RUE ANDRE MALRAUX, 34690, FABREGUES	CLIENT / ASS / CONSO / Tiers, Validé, du 03/04/2016 au 12/10/2016, 9202346961	84,76€	Validé		77,000000

ACTIONS SECTION DE FACTURE | Générer | Supprimer | Annuler/Refacturer/Valider | Annuler | Avoir

La facture Odyssée

A partir de l'onglet «Caractéristiques »

6 - Motif de la facture
7 - Net à payer lors de la validation
8 - Solde du client avant la validation de la facture



LES BONNES PRATIQUES ODYSSÉE

Edition de facture

Des factures ne sont pas extraites car la caractéristique ‘Net à payer’ présente un mauvais format

Net à payer lors de la validation de la facture	68,71	Utilisation de « . » et non « , »	Net à payer lors de la validation de la facture	68.71
Net à payer lors de la validation de la facture	68.71 €	Pas de sigle « € »	Net à payer lors de la validation de la facture	68.71
Net à payer lors de la validation de la facture	126.42 ?	Pas de texte ou caractères spéciaux	Net à payer lors de la validation de la facture	126.42
Net à payer lors de la validation de la facture	126.42-	Le « - » se place devant le montant	Net à payer lors de la validation de la facture	-126.42

ODYSSÉE

Facture de majoration assainissement

La majoration Assainissement est une pénalité réglementaire qui consiste à majorer de 25% le montant HT des parts assainissements impayés (abonnement et consommation). Elle n'est pas soumise à la TVA.

Elle ne concerne que les factures émises après octobre 2020.

Elle se déclenche à J + 120 jours de la date d'exigibilité de la facture. (sauf si litige en cours sur le dossier et si le montant cumulé des parts majorées est inférieur à 10€)

> **« A défaut de paiement dans un délai de trois mois à compter de la présentation de la quittance et dans les quinze jours d'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, la redevance est majorée de 25 % » (Décret n°2007-1339 JORF 13-09-2007)**

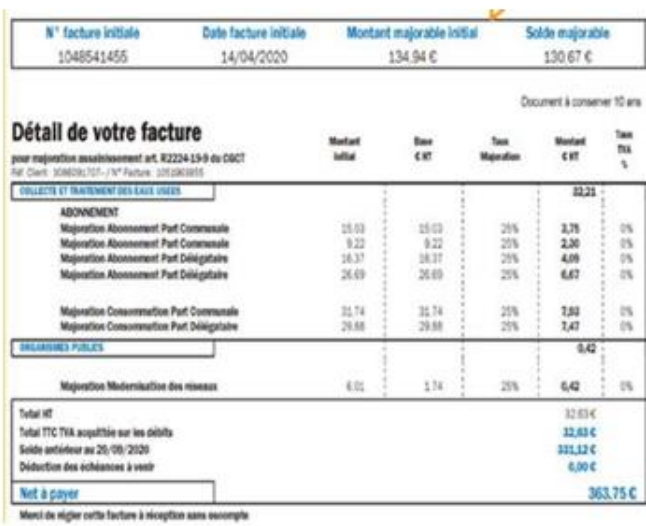
En cas de demande d'annulation de la facture, merci de faire une tâche au service recouvrement (RGL – CONTESTER RELANCE – TRANSFERT REC), qui annulera la facture suivant le cas du client. (la facture ne peut pas être annulée comme une facture classique Odyssée)

Fonctionnement dans Odyssée : Annulation de la majoration assainissement

- **Qui** peut annuler une facture de majo asst ?
  - MTC dans le cadre du traitement global d'un dossier litige (Back Office)
  - Consigne aux télé conseillers (Front Office) : Pas d'annulation de la facture de majo, il s'agit d'une véritable facture et pas d'une facture de frais, expliquer la majoration assainissement,

Pour autant, l'objectif de cette majo étant de faire revenir le client dans les habitudes de paiements = **possibilité d'annulation si engagement ferme du client à payer (paiement immédiat, mise en place échéancier, mensualisation)**

Décision à la main des équipes GVC ou GC : les équipes MTC doivent faire un dossier RGL / Contester relance / Transfert REC avec en titre le libellé « Demande annulation majo assa »



N° facture initiale	Date facture initiale	Montant majorable initial	Solde majorable
1048541455	14/04/2020	134,94 €	130,67 €

Document à conserver 10 ans

Détail de votre facture

pour majoration assainissement art. R2224-19-9 du CGCT

	Montant initial	Base € HT	Taux Majoration	Montant € HT	Taux TVA %
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES				32,21	
ABONNEMENT					
Majoration Abonnement Part Communale	15,03	15,03	25%	3,75	0%
Majoration Abonnement Part Communale	9,22	9,22	25%	2,30	0%
Majoration Abonnement Part Délégataire	16,37	16,37	25%	4,09	0%
Majoration Abonnement Part Délégataire	26,69	26,69	25%	6,67	0%
Majoration Consommation Part Communale	31,74	31,74	25%	7,93	0%
Majoration Consommation Part Délégataire	29,68	29,68	25%	7,47	0%
ORGANISMES PUBLICS				0,42	
Majoration Modernisation des réseaux	6,01	1,74	25%	0,42	0%
Total HT				32,63 €	
Total TTC TVA acquittée sur les débits				32,63 €	
Solde antérieur au 20/09/2020				331,12 €	
Déduction des échéances à venir				0,00 €	
Net à payer				363,75 €	

Merci de régler cette facture à réception sans escompte

Point de vigilance – Dans odyssée, la facture de majoration assainissement apparait avec un solde à 0€, il faut donc bien l'ouvrir et visualiser le détail pour ne pas la confondre avec un avoir, car il n'y a pas de ligne avec des EDC.

Le solde courant du tableau de bord est correct, il prend bien en compte la facture de régularisation.

Vous trouverez ci-dessous les captures écran pour exemple.

NOM D'ACTEUR	ETAT FACTURE	DATE FACTURE	DATE ÉCHÉANCE	MONTANTS ACTUELS	ID DE FACTURE	NUM. DOCUMENT	TYPE DE DOCUMENT	DATE FACT. D'ORIGINE	ID DE COMPTE
VIGNY, VERONIQUE	Finalisé	06/01/2022	21/01/2022	0,00€	601908411462	1066669630	Facture		6012930003
VIGNY, VERONIQUE	Finalisé	14/12/2021	29/12/2021	0,00€	601631605088	1066430710	Facture		6012930003
VIGNY, VERONIQUE	Finalisé	14/12/2021	29/12/2021	0,00€	601481855742	1066430683	Avoir	26/03/2019	6012930003
VIGNY, VERONIQUE	Finalisé	14/12/2021	29/12/2021	36,07€	601383107347	1066430291	Facture		6012930003

RÉCAPITULATIF FACTURE

RÉCAP. FACT.

NOUVEAUX MONTANTS	0,00€
RÉGULARISATIONS	31,96€
CORRECTIONS	0,00€
TOTAL	31,96€

RÉCAP. LETTRAGE

3	ARTICLE(S) SOLDÉ(S)	31,96€
0	ARTICLE(S) NON SOLDÉ(S)	0,00€
0	ARTICLE(S) LITIGIEUX	0,00€
0	ARTICLE(S) NON LETTRÉ(S)	0,00€

SECTION DE FACTURE	MONTANT COURANT	ETAT	REMARQUES

MONTANT TOTAL GÉNÉRÉ 0,00€

Avoir et Réfection sur facture Odyssée

Généralités :

L'avoir permet d'annuler dans sa globalité une facture finalisée et éditée, qui est erronée pour divers motifs (erreur de relève, estimation …). Il est possible sur l 'ensemble des factures

Après la réalisation d'un avoir, il est INDISPENSABLE de corriger puis de générer une facture de réfection le même jour
Si il y a un échéancier en cours il faut l'annuler

CF. fiche pratique

- Si la facture annulée et la réfection est supérieure ou égale à 3000 €, faire un TODO
- Idem si le montant de la facture est très important, faire un TODO

La facture d'avoir est envoyée uniquement aux clients professionnels ayant une classe client « professionnel » sur le compte

Pré requis :

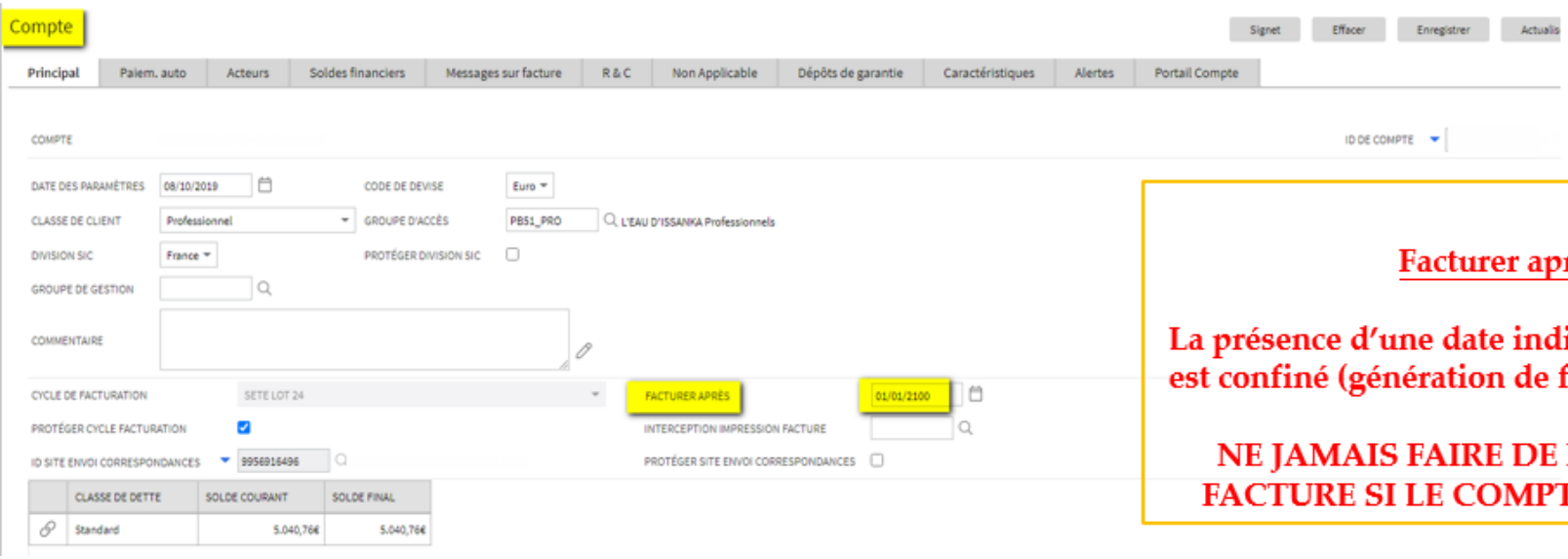
L'annulation réfection doit être réalisée :

- Avec un index saisi à j+1 de l'index estimé contesté (en cas de réfection de facture sur une facture de résiliation, il faut directement modifier l'index saisi dans l'historique des relèves)
- Pour un écart < 10 m3 saisir l'index à la date du contact pour la prochaine facturation
- Au plus tard 1 mois après la date de la facture, si cela dépasse ce délai il faut réaliser un parcours de Dépose Index sur ILIADE et informer le client qu'il sera pris en compte pour le calcul de la prochaine facture

Avoir et Réfection sur facture Odyssée

•Points de vérification avant d'annuler votre facture :

-Est-ce que le compte est confiné ? (lien vers la liste des dates de confinement) Si oui, vous ne pouvez pas refaire la facture (demande FAC TODO)



Facturer après =

La présence d'une date indique que le compte est confiné (génération de factures bloquées)

NE JAMAIS FAIRE DE REFECTION DE FACTURE SI LE COMPTE EST CONFINE

- La date de la facture ? Si supérieure à un mois ne pas refaire la facture, mais juste le parcours de dépose d'index

- Y a-t-il un échéancier mis en place ? Si oui, l'annuler

- Le solde de ma facture : si supérieur à 3000€, il faut faire signer la fiche Codis avant l'annulation/réfection (faire un TODO en Front Office)

- Si compteur général, ne pas refaire la facture (faire un TODO)

- Si compteur non vu depuis plus de deux ans, le client doit nous fournir la photo du compteur avant de refaire la facture

- Si vous devez annuler et refaire plusieurs factures (exemple régularisation d'assainissement), vous devez mettre une date de fin sur le RIB (date de la veille), afin d'éviter un remboursement à tort en automatique

Important : bien penser à enlever la date après la régularisation de vos factures

un courrier 4-66 (demande de rib pour remboursement) va partir en automatique, vous devez modifier le contact sortant 4-66 par le courrier 1-1 (obsolète)

Il ne faut pas annuler les factures de frais éditées après la facture à régulariser

Avoir et Réfection de facture : SYNTHESE

Cas rencontrés	Ce qu'il faut faire	Dossiers
• Index cohérent • Compteur vu - de 2 ans • Différence > 10 m3 par rapport à l'estimation en + ou en –	Refaire la facture - Voir fiche pratique –	FAC-Contester index estimé-Refaire facture-Clore
Erreur de l'agent	Prendre RDV sur place pour vérification ou Photo compteur	FAC-Contester index relevé-Enquêter compteur-Compteur relever-RDV
Différence < 10 m3 par rapport à l'estimation en + ou en –	Ne pas refaire la facture, régularisation sur la prochaine facture, saisir index	INF-Facture-Clore
Compteur non vu depuis 2 ans	Prendre RDV ou Photo compteur	FAC-Contester index estimé-Enquêter compteur-Compteur relever-RDV
Pas de conso	Prendre RDV	FAC-Contester index relevé-Enquêter compteur-Compteur enquêter anomalie-RDV

Avoir et Réfection sur facture Odyssée

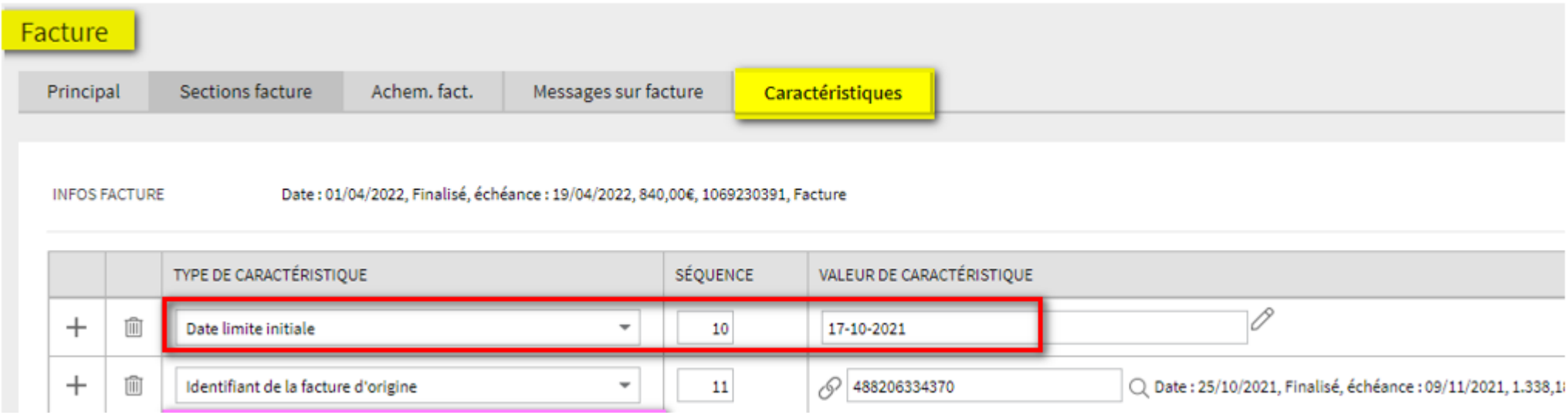
- **Lors de la réfection de facture :**

Avant de valider votre facture, vous devez vérifier si le montant de la facture n'est pas identique au montant de la facture précédemment annulée

Si oui, cela signifie que le logiciel a régénéré la facture sur la même période de consommation, et n'a pas pris en compte votre index à J+1

Vous devez Supprimer votre facture et cliquer à nouveau sur Calculer Facture puis Générer

1) Vous devez saisir la date indiquée dans les Caractéristiques de la facture initiale



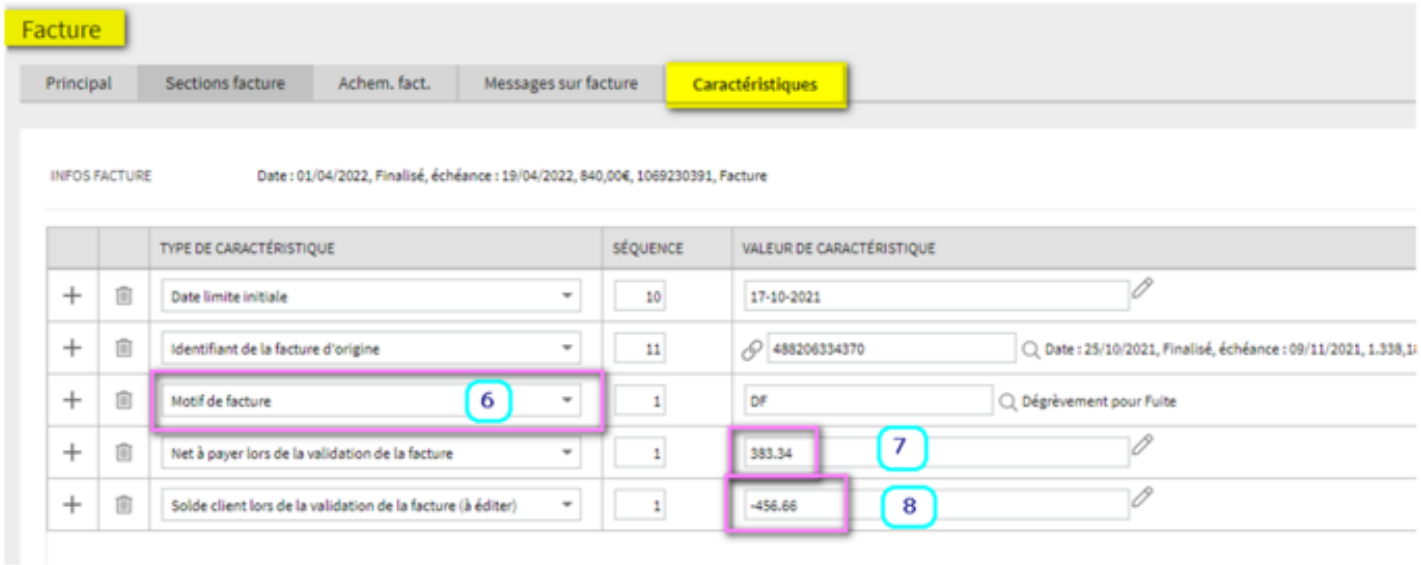
Avoir et Réfection sur facture Odyssée

- **Après avoir validé votre facture :**

Vous devez modifier l'éditique de la facture, si nécessaire. **Le Net à payer doit être identique au solde courant dans Odyssée**

A partir de l'onglet «Caractéristiques »

6 - Motif de la facture
7 - Net à payer lors de la validation
8 - Solde du client avant la validation de la facture



Si le client est mensualisé, vous devez recalculer les échéances

- Suite à une annulation / réfection, le remboursement se déclenche si le solde du client est supérieur à 75€. Pour les clients mensualisés ou résiliés, le remboursement se déclenchent dès le 1er centime

Si vous avez mis une date de fin au RIB, il faut penser à l'enlever

Avoir et Réfection de facture : SYNTHESE Télérelève

Contestations	Cas	Actions	Dossier Odyssée
client conteste l'index estimé utilisé pour la facture	**La facture est basée sur une estimation alors que le système TR est opérationnel.**	- Vérifier l'EMC dans Odyssée - Faire l'avoir de la facture contestée - Saisir dans Odyssée l'index récupéré dans l'EMC à J+1 de la date d'estimation - Refaire la facture	**Ouvrir dossier FAC** Inscrire commentaire Cliquer sur les boutons suivants : - « Contester index estimé » - « refaire facture » - « clore »
	La facture est basée sur une estimation et **le système TR ne fonctionne pas**	Vérifier index sur facture - Vérifier si l'index « lu par le client » est cohérent dans l'EMC dans Odyssée - Demander au client le matricule compteur et vérifier la cohérence du compte client ➢ **Non, index incohérent (système KO)** **Si index donné par le client est cohérent = refaire la facture**	**Ouvrir un dossier INF** Inscrire commentaire Renseigner le sujet de la demande : TECH-TELERELEVE Cliquer sur le bouton : - « transfert demande d'information (TODO) » Une tâche est générée au rôle PJT qui analysera l'origine de la panne (émetteur et/ou récepteur) Ce dernier clôturera le dossier « INF » et ouvrira un dossier « SITR » pour déclencher une intervention terrain si nécessaire

CF. fiche pratique

ODYSSÉE

Duplicata de facture

PCE

FRAIS DE DUPLICATA

Généralités

- Prestation **facturée en automatique** à la création et clôture du dossier FAC / Demande de duplicata / envoi duplicata
- 1 duplicata = 1 montant facturé / jusqu'à 10 duplicatas facturables par dossier
- Tout type de facture : abonnement, travaux, conformité, même si le client est résilié.

1) Contexte Demande : « je souhaite un duplicata »

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je vérifie sur TPMC si le 1er duplicata est gratuit ;
2) Je vérifie l'historique des demandes clients pour confirmer qu'il s'agit de la 1ère demande (si le RS le prévoit) ;
3) Je vérifie le mode d'envoi de la facture et l'adresse mail de mon client ;
4) J'envoie le duplicata **par mail** et je modifie la QF en fonction du contexte client.

Je suis pro-actif si :

- J'oriente mon client vers son **compte en ligne** : autonomie, gratuité + service complémentaire (justificatif de domicile).
- J'informe mon client du montant de la prestation si facturable :

  1 duplicata = 1 frais
- Pour les clients résiliés, je communique le montant global restant dû, frais de duplicata inclus

Le Discours

« C'est une prestation payante du règlement de service de la commune ».
« Sur votre espace en ligne, vous avez accès à vos factures pendant 2 ans.
Ce service est gratuit et disponible 7j/7j »

2) Contexte Réclamation : « je n'ai pas reçu ma facture»

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je vérifie si la facture **est bien éditée** *(retard de facturation, blocage du compte, renouvellement du contrat en cours…)*

   si KO, j'invite mon client à patienter et à créer son CEL si possible.

2) Je valide **l'adresse de facturation** avec mon client

   si KO, je modifie l'adresse de facturation

3) Je valide avec mon client qu'il a bien validé sa souscription à la **e-facture** et activé son CEL

   si KO, l'envoi de l'alerte mail est impossible et la facture n'est pas envoyée par courrier

C'est non facturable si :

- Il s'agit de la 1ère demande et le RS indique que le 1er duplicata est gratuit ;
- La facture n'a pas été éditée (option « ne pas extraire » cochée alors qu'il ne s'agit pas d'une facture intermédiaire ; erreur interne)
- L'adresse de facturation du client ne correspond pas ou n'a pas été mise à jour alors que communiquée par le client ;
- La demande concerne une collectivité (mairie) : facture non transmise sur la plateforme CHORUS

(si 1er duplicata gratuit, il faut modifier le montant facturable dans Odyssée à 0 et la facture si contrat résilié)

FACTURER UN DUPLICATA

TRAITEMENT DE LA DEMANDE CLIENT

TRACAGE DOSSIER ILIADE OU ODYSSEE	ACTION ODYSSEE
FAC – ENVOI DUPLICATA **Choisir le nombre de duplicatas demandés** Indiquer "**Avisé des frais**" dans le commentaire + Clore le dossier	ODYSSEE crée **AUTOMATIQUEMENT** le frais **FR-DUPLI** sur le compte du client associé en fonction du nombre indiqué dans le dossier (de 1 à 10 par dossier).
POUR LES CLIENTS ACTIFS	Facturation du montant facturable sur la prochaine facture périodique ou lors d'une annulation / réfection
POUR LES CLIENTS RESILIES	Création automatique et immédiate d'une facture ciblée – Motif AR.
POUR LES CLIENTS PUR TRAVAUX en Back Office uniquement	Calcul de la facture par le **CHARGE CLIENTELE** Via le **générateur de facture hors cycle** *(cf fiche pratique M3 Editer une facture de frais)*

POUR UN ENVOI PAR COURRIER (traçage Prestataires)

Dossier FAC – Demande de Duplicata – Nombre de duplicatas – pas de clôture du dossier
« Duplicata courrier à envoyer »

POUR UN DUPLICATA POUR LES CLIENTS PUR TRAVAUX (après envoi du duplicata par mail)

Dossier FAC – Demande de Duplicata – Nombre de duplicatas – pas de clôture du dossier
« Client PUR TRAVAUX : merci de faire la facturation du frais »

al

Contestation des pénalités de retard client particulier

Les pénalités sont dues et conformes au contrat
Le client a été prévenu par courrier

Comment répondre et traiter ces contestations ?

- ✓ Informer des moyens de paiement à dispositions et des éventuels risques en cas de non-respect des modalités et des délais,
- ✓ Inciter au prélèvement automatique (de préférence mensuel) pour éviter ce désagrément,
- ✓ Rappeler que l'annulation des pénalités reste exceptionnelle !

Cas d'annulation des pénalités :

- ✓ Litige en cours (PRD non bloqué, suite erreur dossier par exemple)
- ✓ Anomalies interne, technique du système

Cas exceptionnels où l'on peut annuler les pénalités (avec accord du Manager) :

- ✓ Relance croisée avérée
- ✓ Risque d'escalade

PENALITE DE MISE EN DEMEURE

Généralités

- Pénalité financière **facturée en automatique** via le **PRD** pour les clients actifs ou résiliés.
- Générée après plusieurs relances auprès du Client, par sms, mail ou courrier
- Fait l'objet d'une facturation indépendante, non imprimable – caractéristique **AR**
- Montant fixe (1 contrat en proportionnel)

1) Contexte : le client conteste les frais mais n'a pas réglé

Bonnes pratiques – Points de vigilance

- J'écoute mon client et je vérifie la cohérence des informations communiquées
- Je refais le point avec le client sur la bonne édition de la facture, la date d'exigibilité du paiement, les relances effectuées par nos services (via les contacts)
- Je confirme au client le montant à payer par un paiement immédiat par CB (facture & frais) ou je lui propose **la mensualisation avec arriérés** ou **un échéancier** (de préférence prélevé)

PAS D'ANNULATION DE FRAIS

Eléments de discours

« C'est une prestation prévue au règlement de service de votre commune. Elle permet de couvrir le coût des relances et de compenser le retard de paiement.»

« Nous vous avons envoyé plusieurs relances pour vous alerter sur l'application de cette pénalité. Ce délai vous est accordé pour vous permettre de régulariser votre situation ou de nous contacter pour signaler une anomalie. »

Les frais sont annulables si :

- L'encaissement du paiement est mal ou non affecté sur le compte

→ Action BO : annulation des frais uniquement par le service encaissement

- Un client « particulier » reçoit une facture de pénalité de 40 €

→ Mettre à jour la classe client et faire l'avoir des pénalités

- Il s'agit d'une **erreur de notre part avérée** : retard délai d'encaissement Suez, règlement sur un autre PB que celui du client, retard de traitement des tâches de rejet AMALTO (GC)*

→ Action BO : annulation des frais uniquement par le service encaissement

2) Contexte : le client a reçu une mise en demeure et il a payé

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je vérifie **l'historique** de mon client : client habitué aux retards de paiement ? Client en FSL, surendettement ?
2) Je pose des questions pour identifier la situation de mon client
   A quelle date avez-vous envoyé votre paiement ?
   Par quel moyen avez-vous payé ? A quelle adresse ?
   Sur quel compte bancaire avez-vous fait votre virement ?
   Votre compte a-t-il été débité ? Pour quel montant ?
3) J'ouvre **un dossier RGL** pour laisser le temps de l'encaissement ou lancer une recherche de règlement

Je suis pro-actif si :

- Je propose la **mensualisation** pour ses prochaines factures pour lui permettre de lisser son budget
- Je propose le **prélèvement à date de facture** : le client peut nous contacter pendant le délai d'exigibilité si besoin
- Je l'invite à souscrire à **la e-facture** et à créer son **CEL** pour avoir sa facture au plus tôt : *Suez n'est pas responsable des délais postaux.*

ARGUMENTS STOP CHEQUE

- Communiquer sur le délai moyen d'encaissement de 1 mois : risque d'erreur sur l'adresse d'envoi, délais postaux longs, délais de traitement
- Inviter le client à vérifier tous les moyens de paiement existant au dos de la facture
- Proposer un paiement par CB via le n° vert, gratuit et sécurisé
- Rappeler que la e-facture et les paiements dématérialisés contribue à la préservation de l'environnement

Contestation des pénalités de retard client professionnel

La facturation de **pénalités de 40€ pour les clients professionnels est mis en place** si la facture n'est pas réglée pour la date d'exigibilité (J+ 15) conformément au décret de loi 2012-1115 du 02/10/2012

Sur toutes les factures (particulier ou professionnel), il est indiqué sous le Total à payer (au dos de la facture) :

"Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en cas de retard de paiement (art. D441-5 CC)."

Le client est prévenu, **sa facture sert d'information**

Remarque :

- ✓ La pénalité de 40€ ne se déclenche **que 33 jours après la date d'exigibilité (15j)**
- ✓ Puis s'il ne règle pas, le client « pro » a également des pénalités de mise en demeure comme le client particulier **(+ 5 jours ouvrés)**

PENALITE DE RECOUVREMENT

clients professionnels

Généralités

- **Pénalité légale forfaitaire de 40 €**, facturée en automatique via le PRD, annoncée sur les factures Eau/Asst ou travaux.
- Pour les **clients professionnels** (hors administration ou collectivité)
- Générée après plusieurs relances auprès du Client, par sms, mail ou courrier
- Fait l'objet d'une facture dédiée, numérotée et imprimable – caractéristique **AR**

Contexte 1 : Contestation car le client n'a pas reçu sa facture

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1.Je valide **l'adresse de facturation** avec mon client

→ si KO, je modifie l'adresse de facturation et je l'indique dans Odyssée (en précisant l'ancienne adresse de facturation)

2. Je mets à jour **le SIRET Acteur** et le **SIRET Compte** en vue de la future règlementation de la dématérialisation des factures PRO (caractéristiques du compte)

3.Je vérifie le mode d'envoi de la facture et les caractéristiques associées :

- PDF signé : valider avec le client la conformité des données de dématérialisation
- Cas SNCF, CDC Habitat et CPP : consigne la plus simple est de donner le mail GC (voir TPMC)

Contexte 2 : Contestation sur les délais de paiement

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je vérifie le délai de paiement applicable sur la facture de mon client

- Factures Eau/Assainissement : ***15 jours pour tous les clients***
  → *sauf spécificité indiquée sur TPMC*
- Factures Travaux : **15 jours** pour tous les autres clients, parfois **30 jours** pour les collectivités,
  → *sauf délai spécifique au contrat à vérifier sur la facture*

2) Je confirme avec lui le délai de paiement applicable à sa facture et je maintiens la pénalité facturée.

Je suis pro-actif si :

- J'incite mon client à se connecter ou à créer son compte en ligne TSME PRO
- J'incite mon client à dématérialiser ses factures, en vue du passage obligatoire à la facture électronique dans le cadre de la loi de finance **DEMAT PRO**
- Je propose les **solutions de paiement automatiques : mensualisation, prélèvement automatique**

Contexte 3 : Dématérialisation

Bonnes pratiques – Points de vigilance

1) Je vérifie que la facture a bien été envoyée à la suite de la dématérialisation du compte en date du XXXXX (outil AMALTO)

2) Si absence du numéro de commande : (pas obligatoire pour le paiement d'une facture), je maintiens les frais et j'ajoute ce code pour la prochaine facture avec le code interne 1 (compte / onglet caractéristiques)

3) J'utilise les fiches pratiques dédiées à la dématérialisation pour effectuer la dématérialisation ***(cf M2 Traitement des demandes : dématérialiser les factures)***

4) Je complète et/ou corrige **les données clients** (civilité, classe, Siret acteur et paiement)

Eléments de discours

« C'est une pénalité prévue par la loi, conformément au décret 2012-1115 du 2 octobre 2012. Elle figure également au Règlement de Service ».

« Le délai de paiement est de 15 jours pour tous les clients, comme indiqué au Règlement de Service de votre commune ».

« Nous vous avons envoyé plusieurs relances avant l'application de cette pénalité. Ce délai vous est accordé pour vous permettre de régulariser votre situation ou de nous contacter pour signaler une anomalie. »

« Hormis pour les clients publics, la règlementation n'impose pas l'envoi de factures en dématérialisé. Une facture papier fait foi et doit être payée. »

Les frais sont annulables si :

- Dysfonctionnement technique qui n'a pas permis d'envoyer la facture par voie dématérialisée.
- Donnée de dématérialisation manquante ou incorrecte.

TOUJOURS AVOIR L'ACCORD DE SON MANAGER

CF. fiche pratique

❖ Annuler un frais facturé :

➢ Un frais facturé correspond à une facture validée dans Odyssée. Pour annuler un frais facturé, il faut :

- ✓ Faire un avoir sur la facture de frais
- ✓ Annuler le montant facturable

Un montant facturable non annulé sera repris sur la prochaine facture

❖ Annuler des frais non facturés :

Un frais non facturé correspond à un montant facturable en attente. La facture de frais n'a pas été générée. Pour annuler un frais non facturé, il faut annuler le montant facturable

Qualification :

Annulation du montant facturable par le conseiller qui accorde cette annulation de pénalités

Demande RGL - Information - Situation de Compte

Rappel important :

Annulation de la facture de pénalités + Annulation du montant facturable

DISCOURS CONSOMMATION INHABITUELLE

suez

Comment répondre aux contestations liées à une consommation inhabituelle ?

A PROSCRIRE :

- **Ne pas parler de consommation inexpliquée ou de surconsommation**
- **Ne pas parler de jaugeage qui n'est ni reconnu juridiquement et ni pris en compte par le médiateur de l'eau**

IDENTIFICATION

NOM, Prénom, adresse de SITE

Référence client uniquement si appel d'un tiers ou si orthographe compliquée

Mise à jour DONNEES

1. **Confirmation et mise à jour du téléphone, adresse mail**
2. **Mise à jour :**
   - Fiche compte (dissocier la civilité du nom, prénom)
   - Fiche interlocuteur :
     - Modification fiche existante
     - Création fiche pour nouvel interlocuteur (propager si interlocuteur principal)
3. **Vérification Particulier / Pro**
4. **Sirétisation du compte Pro** (Iliade + Odyssée)

Comment répondre aux contestations liées à une consommation inhabituelle ?

Contexte : le client appelle car il conteste une hausse de consommation sur sa facture et peut demander la vérification du compteur

Situation 1
Facturation basée sur un relevé, sans régularisation d'estimation

Points de vérification
- Identifier la période concernée par la hausse de consommation

ELEMENTS DE DISCOURS

Situation 2
Facturation basée sur une régularisation de consommation (Compteur en relève à pied)

Points de vérification
- Présence d'annonces relève ?
- Message personnel sur la facture ?
- Date du dernier relevé ? (photo Compteur / relevé agent)

ELEMENTS DE DISCOURS

Situation 3
Facturation basée sur une régularisation d'estimation. (Compteur en télérelève)

Points de vérification
- Télérelève fonctionnelle ?
- Vérifier historique des AT sur la période de conso contestée : AT réalisée, re paramétrage ou réparation avec succès ?
- Vérifier historique des Index sur SITR, Odyssée

Télérelève OK

ELEMENTS DE DISCOURS

Télérelève KO

ELEMENTS DE DISCOURS

Comment répondre aux contestations liées à une consommation inhabituelle ?

Contexte : Le client souhaite faire un étalonnage. Après les premières démarches réalisées, le client insiste pour le faire.

Situation 4
Demande d'étalonnage du compteur

Points de vérification
- Vérifier si le client nous a déjà contacté à ce sujet
- Vérifier dans les historiques des contacts, si le client devait effectuer une recherche de fuite

1er appel

vérifier le contexte et appliquer les éléments de discours

2nd appel

ELEMENTS DE DISCOURS

INFORMATION
L'étalonnage a pour but de vérifier la conformité métrologique du compteur à la règlementation en vigueur. Il s'agit de vérifier que la consommation enregistrée par le compteur corresponde à la consommation réelle du client.

Ce test est réalisé sur banc accrédité COFRAC (Comité Français D'Accréditation).

Au terme de ce contrôle, un constat de vérification sera délivré par l'établissement vérificateur et transmis à SUEZ.

Le compteur est conservé 2 mois après la date d'étalonnage pour une éventuelle contrexpertise à la demande du client. Passé ce délai, il sera détruit.

L'étalonnage du compteur doit donc être proposé en dernier recours et traité uniquement en Back Office.

Situation 1 : Facturation basée sur un relevé, sans régularisation d'estimation

Questionnement

- *Je comprends votre interrogation concernant la hausse de votre consommation.*
- *Je vous remercie de patienter quelques instants pendant que j'effectue les vérifications nécessaires sur votre compte.*

Réassurance

- *J'ai vérifié l'historique de vos relevés de Compteur. Celui-ci est fonctionnel*
- *Je constate une hausse de consommation durant la période du /// au ////.*

Diagnostic complémentaire

- *Je vais vous poser quelques questions pour nous aider à faire un premier diagnostic sur vos installations privées :*

Changement d'habitudes :

Avez-vous réalisé des travaux, rempli votre piscine, hébergé d'autres personnes... ?

Fuites visibles :

Avez-vous remarqué des fuites visibles en suivant la canalisation depuis le Compteur jusqu'aux divers robinets ?

Avez-vous remarqué également des traces anormales d'humidité sur les murs ou dans le sol ?

Chasse d'eau :

Est-ce que vous avez une fuite ou un problème de joint sur la chasse d'eau ? (pour information, une fuite de l'ordre de 10 litres/heure représente une consommation de 90 m^3 par an).

Écoulements intermittents :

Avez-vous des appareils sanitaires (robinets, adoucisseur, ballon d'eau chaude) qui pourraient avoir des écoulements intermittents, surtout la nuit ? Ces écoulements peuvent être difficiles à détecter car ils ne sont pas permanents et se produisent souvent lors des périodes de pression élevée.

Situation 1 : Facturation basée sur un relevé, sans régularisation d'estimation

Discours si client répond NON à toutes les questions ou ne sait pas	• *Au vu de vos réponses, et pour identifier une fuite* ***éventuelle, je vous conseille de réaliser un test fuite. Je vous explique comment cela fonctionne. Si besoin, vous trouverez ces informations sur notre site internet « nom du site »*** • *Relevez les chiffres noirs et rouges de votre Compteur le soir après toute utilisation d'eau,* • *Puis refaites la lecture le matin avant toute utilisation d'eau. Si les relevés sont différents, cela indique une fuite.* • *Dans ce cas, je vous recommande de faire appel à un professionnel pour rechercher et réparer la fuite.* • *Si vous ne connaissez pas de plombier, vous pouvez contacter le service RéparéÔ de notre partenaire HomeServe, un des leaders du service de dépannage en France. Ils vous proposeront un devis gratuit et sans engagement. Vous pouvez les contacter par téléphone tous les jours au 01 70 99 29 60 de 7h à 21h ou en vous rendant sur le site réparéo.fr* • *En cas de fuite avérée et réparée, vous pourrez faire une demande de remise sur fuite auprès de nos services, depuis votre CEL.*
Consignes métier	**Si le client n'est pas mensualisé,** lui proposer un échéancier prélevé (avec e-facture) en incluant la dette ou, si la somme de le permet pas, faire un RGL to do vers le recouvrement. **Si le client est mensualisé** et souhaite lisser la dette : stopper la mensualisation et faire un échéancier en 4 X → le client devra se remensualiser après avoir soldé son compte.

Enquête de satisfaction + Conclusion + Prise de congé

Situation 2 : Facturation basée sur une régularisation de consommation (compteur en relève à pied)

Questionnement	• *Je comprends votre interrogation concernant la hausse de votre consommation.* • *Je vous remercie de patienter quelques instants pendant que j'effectue les vérifications nécessaires sur votre compte.*
Réassurance	• *Je viens de vérifier votre dossier.* • *Je constate que nous n'avons pas eu accès à votre compteur depuis le XX/XX/XX* • *La facture que vous avez reçue est donc une régularisation basée sur votre consommation réelle*
Informations complémentaires	• *En période de relève, vous recevrez un mail ou un SMS qui vous permettra de nous transmettre la photo de votre compteur pour permettre une facturation au réel*
Consignes métier	**Si le client n'est pas mensualisé,** lui proposer un échéancier prélevé (avec e-facture) en incluant la dette ou, si la somme de le permet pas, faire un RGL to do vers le recouvrement. **Si le client est mensualisé** et souhaite lisser la dette : stopper la mensualisation et faire un échéancier en 4 X → le client devra se remensualiser après avoir soldé son compte.

Enquête de satisfaction + Conclusion + Prise de congé

Situation 3 : Facturation basée sur une régularisation d'estimation (Compteur en télérelève).

Télérelève OK

Questionnement	• *Je comprends votre interrogation concernant la hausse de votre consommation.* • *Je vous remercie de patienter quelques instants pendant que j'effectue les vérifications nécessaires sur votre compte.*
Réassurance	• *Je viens de vérifier votre dossier.* • *Je constate que la transmission des relevés de Compteur a été interrompue depuis le XX/XX/XX.* • *La facture que vous avez reçue est donc une régularisation basée sur votre consommation réelle.* • *Je vous présente nos excuses pour la gêne occasionnée.*
Informations complémentaires et valorisation des services	• Si une intervention a été réalisée : *notre agent est intervenu le XX/XX/XX pour remettre en fonction l'émetteur de la télérelève.* • *Sachez que vous pouvez suivre votre consommation depuis votre compte en ligne, et recevoir une alerte si votre consommation dépasse le seuil que vous aurez fixé.* ***! S'assurer que le client a la maitrise du CEL.***
Consignes métier	**Si le client n'est pas mensualisé,** lui proposer un échéancier prélevé (avec e-facture) en incluant la dette ou, si la somme de le permet pas, faire un RGL to do vers le recouvrement. **Si le client est mensualisé** et souhaite lisser la dette : stopper la mensualisation et faire un échéancier en 4 X → le client devra se remensualiser après avoir soldé son compte.

Enquête de satisfaction + Conclusion + Prise de congé

Situation 3 : Facturation basée sur une régularisation d'estimation (Compteur en télérelève).

Télérelève KO

Questionnement	• *Je comprends votre interrogation concernant la hausse de votre consommation.* • *Je vous remercie de patienter* quelques instants pendant que j'effectue les vérifications nécessaires sur votre compte.
Réassurance	• *Je viens de vérifier votre dossier.* • *Je constate que la transmission des relevés de Compteur a été interrompue depuis le XX/XX/XX.* • *La facture que vous avez reçue est donc une régularisation basée sur votre consommation réelle.* • *Je vous présente nos excuses pour la gêne occasionnée.*
INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES	**INTERVENTION EN COURS** • *Une demande de SAV est en cours pour remettre la transmission en service.* • *Je vous remercie pour votre compréhension.*
	PAS D'INTERVENTION EN COURS **Cas 1 -Dernière AT date de plus d'1 an** : • *Je déclenche une intervention pour revérifier le fonctionnement de l'émetteur.* **Si besoin :** *Cette intervention nécessite votre présence car votre Compteur est inaccessible.* Traçage : **EAU / Enquêter installation/CEO06** **Cas 2 -Dernière AT date de moins d'1 an :** • *Je demande la vérification de la transmission auprès de notre service dédié. Je vous remercie pour votre compréhension.* Traçage : **INF TECH / Télérelève en TO DO**
Consignes métier	**Si le client n'est pas mensualisé,** lui proposer un échéancier prélevé (avec e-facture) en incluant la dette ou, si la somme de le permet pas, faire un RGL to do vers le recouvrement. **Si le client est mensualisé** et souhaite lisser la dette : stopper la mensualisation et faire un échéancier en 4 X → le client devra se remensualiser après avoir soldé son compte.

Enquête de satisfaction + Conclusion + Prise de congé

Situation 4 : Demande d'étalonnage du Compteur

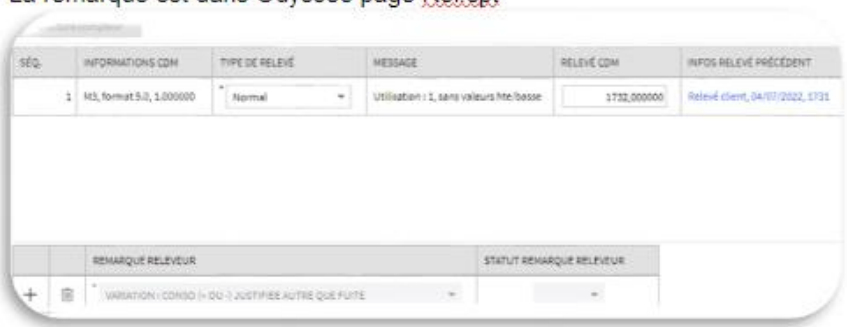
Réassurance	• *Je comprends votre interrogation concernant la hausse de votre consommation.* • *Je vous remercie de patienter quelques instants pendant que j'effectue les vérifications nécessaires sur votre compte.*
Discours si 1er appel	**vérifier le contexte client et appliquer les éléments de discours correspondants**
Discours si 2nd appel	• *Je viens de vérifier votre dossier. Vous nous avez contacté le XX/XX/XX. Avez-vous procédé aux vérifications de vos installations ? Avez-vous réalisé un test fuite ?* • *Vous n'avez donc détecté aucune anomalie ?* • *Dans ce cas, vous souhaitez que votre Compteur soit vérifié par un organisme agréé. Je vous informe que cette procédure peut vous être facturée en fonction du résultat du contrôle. A titre informatif, le cout moyen d'un étalonnage est de 300 € pour un Compteur de diamètre 15.* *(si résultat conforme, frais d'étalonnage à votre charge et facturation maintenue / Si non conforme : frais d'étalonnage à la charge de Suez et révision de facture éventuelle)* • *Je vous communique la procédure :* • *Votre demande doit nous parvenir par courrier recommandé à l'adresse suivante :* ***Service client - TSA 50001 - 36400 LA CHATRE*** • *A réception, nous vous transmettrons les modalités financières et techniques concernant la réalisation de ce contrôle que vous devrez valider pour démarrer la procédure.* • *Le contrôle de votre Compteur sera réalisé dans un centre accrédité COFRAC (Comité Français d'Accréditation).*

Enquête de satisfaction + Conclusion + Prise de congé

LES CODES REMARQUES RELEVEUR : Possibilité de mettre jusqu'à 4 codes

- En fonction de la nature du code remarque, Odyssée réalise automatiquement les actions suivantes :
  - Création de messages sur la facture
  - Envoi de courriers
  - Création d'une activité terrain
  - Création de tâches
  - Blocage de la facture (passage en consommation anormale)
- Le code remarque responsable du déclenchement d'une AT et les commentaires du bloc note sont visibles sur l'AT et dans G2 dans le champ « Commentaire »

La remarque est dans Odyssée page Rel.cpt



cf. M5 - Annexe codes remarques

Les codes remarques : famille consommation

Code Remarque	Description	Passage en conso anormale	Création Activité Terrain	Création courrier client sortant	Création de tâche	Routage	Blocage facture (compte confiné)	Création message sur facture
1BAI	VARIATION : BAISSE CAUSE INCONNUE ET ESSAI IMPOSSIBLE	OUI			91005	FAC	01 01 2050	
1BFC	VARIATION : CONSO (+ OU -) JUSTIFIEE AUTRE QUE FUITE							
1FAC	FUITE APRES CTR AVEREE / CONSTATEE	OUI		Voir annotation				MES98
1FAP	FUITE APRES CTR PRESUMEE SANS HAUSSE CONSO			7-29				
1FAV	FUITE AVANT CTR OU FUITE ECOUTE		CET05					
1FCR	FUITE AU COMPTEUR	OUI	CEP07	7-30	91008	FAC	01 01 2050	
1FPA	FUITE PASSEE	OUI		7-54				
1FPU	FUITE APRES CTR SUR INST PUBLIC	OUI	BEC01		91019	FAC	01 01 2050	
1FRP	FUITE REPAREE PAR RELEVEUR	OUI					01 01 2050	
1HAT	FORTE HAUSSE CONSOMMATION TR	OUI						MES03
1HAU	VAR. : FORTE HAUSSE NON EXPLIQUEE, FUITE PRESUMEE SUPPOSEE (MEME CODE POUR LA TR)	OUI		Voir annotation	91006	FAC		MES03
1INC	FORTE CONSOMMATION SUR COMPTEUR INCENDIE				91028	SOP		
1NEG	CONSOMMATION NEGATIVE	OUI			91023	FAC	01 01 2050	

L'encart Warsmann est joint à la facture par le prestataire éditique si la variation de consommation (au regard des périodes précédentes) fait apparaitre une surconsommation éventuelle due à une fuite. « *Pas de contact sortant dans Odyssée* »

Répar&Ô
Un service HomeServe
recommandé par
suez

HomeServe

Dépannage/petits travaux plomberie après compteur : la solution Répar&Ô de notre partenaire HomeServe

concentrix

2025

al

Les Français face *aux urgences* de la maison

Le dépannage à domicile

62% ont déjà fait appel à un professionnel du dépannage ou de petits travaux pour leur domicile.

Leurs craintes principales

PEUR DE LA PANNE

93% redoutent au moins une de ces pannes

- La **fuite d'eau** **79%**
- La **panne de chauffage** et **eau chaude** **73%**
- La **panne électrique** **67%**

PEUR DE L'ARNAQUE

88%

redoutent un manque de compétence du professionnel et une augmentation du prix une fois sur place.

Source : étude CSA Homeserve Les Français et le dépannage à domicile - 2018

1- Pourquoi proposer un service de dépannage/petits travaux de plomberie d'urgence Répar&Ô en partenariat avec HomeServe ?

Aux clients particuliers uniquement

- Apporter **une solution concrète, rapide, fiable** à un client qui fait face à **une urgence après-compteur**
- Améliorer la **satisfaction** de vos clients et les aider dans des **situations anxiogènes, sources de stress** : « vais-je trouver un plombier rapidement, est-il sérieux, va-t-il savoir réparer, est-ce que je vais me faire avoir sur le prix ?... »
- Dans ce contexte, **le service Répar&Ô propose un parcours sécurisant et fiable** : une accessibilité **7/7** via un numéro dédié ou directement en ligne 24H/24
- **Un devis immédiat, gratuit sans engagement avec un prix communiqué à l'avance.** Une qualité d'intervention, une réparation couverte par une garantie et un élément unique sur le marché du dépannage en ligne **: la possibilité de ne régler qu'après l'intervention**

2- Qui est HomeServe ?

550
collaborateurs

2,3 M
de contrats

85%
Taux de renouvellement

190 000
Interventions de dépannage

4 000
prestataires locaux agréés sur toute la France

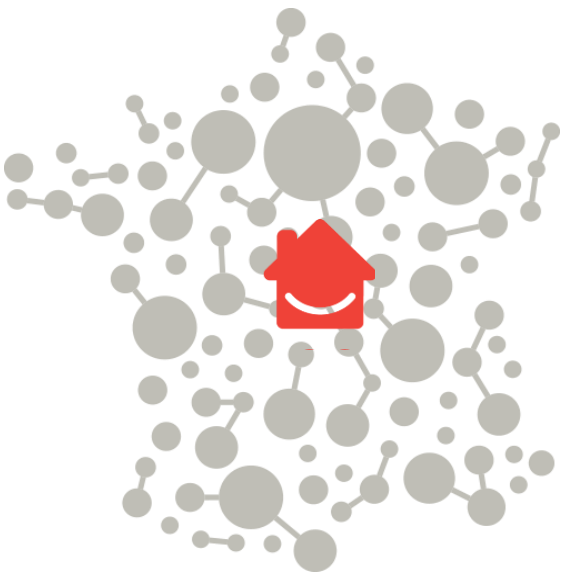
1,2 M
de clients

Un groupe international depuis plus de 20 ans présent dans

7 pays : Grande-Bretagne, France, Belgique, Espagne, Portugal, Allemagne, Japon

8 Domaines d'intervention : Plomberie, Electricité, Gaz, Serrurerie, Chauffage, Electroménager, Petits travaux, Objets connectés

2- La clé de succès de HomeServe ?
Le Bon Pro près de chez nos clients !



4 000
professionnels
répartis sur le territoire

Pourquoi HomeServe garantit ce haut niveau de qualité ?

Un pilotage de proximité !
Des directeurs régionaux, répartis dans toute la France sélectionnent, contrôlent & forment au quotidien son réseau de professionnels

La garantie d'avoir un Pro

3- A qui proposer, qui informer?

Aux clients particuliers uniquement

Le conseiller doit **systématiquement proposer le transfert d'appel** vers les équipes HomeServe

Si vous diagnostiquez un besoin d'intervention immédiat d'un professionnel sur le domaine privé :

- Recherche de fuite : si test fuite déjà réalisé
- Suspicion de fuite si le client ne sait pas réaliser/ne veut pas faire seul le test fuite
- Réparation de la fuite
- Canalisations bouchées (intérieures/extérieures)
- Problème de plomberie : fuite, petits travaux : mécanisme de chasse d'eau à changer, mitigeur à changer…

Le conseiller doit exercer son **devoir de conseil** en **informant** le client de l'existence du service Répar&Ô

Si vous constatez un besoin potentiel d'intervention d'un professionnel sur le domaine privé :

- Informer du service et l'inviter à se rendre sur TSME pour avoir les coordonnées ou donner le n° de téléphone : **01 70 99 29 60**

- **Obligatoirement** pour tout nouvel arrivant

Le *top 30* des interventions plomberie Répar&Ô

- Recherche et réparation de fuite extérieure enterrée (<50m) - Forfait simple
- Recherche de fuite intérieure sans réparation
- Recherche de fuite extérieure sans réparation (<50m)
- Réparation fuite apparente en fosse compteur, fosse non-inondée
- Désengorgement canalisation bouchée avec équipement hydrocureur (sans passage caméra)
- Réparation fuite apparente en fosse compteur, fosse inondée
- Recherche et réparation de fuite extérieure enterrée (>50m) - Forfait simple
- Réparation fuite intérieure apparente sur canalisation d'alimentation
- Recherche de fuite visuelle ou absence de fuite
- Déplacement + 1h main d'oeuvre plomberie
- Réparation fuite sur canalisation extérieure non enterrée
- Remplacement de la chasse d'eau d'un WC standard
- Déplacement plomberie
- Réparation d'une fuite de la vanne principale du logement : robinet arrêt
- Réparation fuite avec changement du groupe de sécurité
- Désengorgement canalisation bouchée avec équipement hydrocureur (avec passage caméra + rapport)
- Débouchage d'un WC sans sanibroyeur
- Recherche de fuite extérieure sans réparation (>50m)
- Réparation fuite sur joint-raccord d'alimentation eau
- Déplacement + devis plomberie
- Débouchage d'un évier
- Remplacement d'un robinet de puisage

4- Aide au discours Répar&Ô

" Proposer et Transférer "

Pré requis :

- ***Avoir expliqué que notre responsabilité s'arrête au niveau du joint après compteur, en tant que fournisseur d'eau***
- ***Avoir vérifié que le client possède une adresse mail valide dans sa fiche de contact***

" J'ai une solution rapide et simple pour vous !

Je vous recommande notre partenaire HomeServe, un des leaders du service de dépannage en France, disponible 7j/7 pour vos urgences de plomberie.

Vous aurez juste à répondre à quelques questions pour définir votre besoin et un devis détaillé, gratuit et sans engagement vous sera proposé immédiatement.

Si vous acceptez le devis, un professionnel de confiance du réseau HomeServe vous contactera très rapidement pour confirmer la date et l'heure du RDV et intervenir chez vous.

Je vous mets en relation avec notre partenaire HomeServe ? "

4- Aide au discours Répar&Ô

" Informer "

Pré requis :

- Avoir expliqué que notre responsabilité s'arrête au niveau du joint après compteur, en tant que fournisseur d'eau

" Mme/M, si après avoir vérifié vos installations, il s'avère que vous avez besoin de l'intervention d'un professionnel, sachez que vous pouvez contacter notre partenaire HomeServe, un des leaders du service de dépannage en France.

L'avantage, c'est que le service est disponible 7j/7 pour vos urgences de plomberie.

Ils vous proposeront un devis gratuit et sans engagement et vous enverront un professionnel dans les meilleurs délais.

Vous pouvez les contacter par téléphone tous les jours au 01 70 99 29 60 de 7h à 21h ou en vous rendant sur le site réparéo.fr (prononcer les lettres : r e p a r e o .fr)

4- Aide au discours Répar&Ô

" Informer sur les appels ARRIVEES"

" Est ce que tout est clair pour vous ?

Avant de conclure notre conversation , je vous informe qu'en cas de fuite, sachez que notre responsabilité s'applique entre la rue et votre compteur d'eau. Les fuites situées sur le domaine privé sont à votre charge.

Avez-vous une solution en cas de fuite après compteur ou de canalisations bouchées ?

Trouver un plombier dans l'urgence, ça peut être une source de stress. Est-ce qu'il sera sérieux, est-ce qu'il ne pratiquera pas des tarifs trop élevés ...?

Sachez qu'en cas de besoin, vous pouvez faire appel au service de dépannage/petits travaux plomberie Répar&Ô de notre partenaire HomeServe, un des leaders du service de dépannage en France.

L'avantage c'est que le service est disponible 7j/7 pour vos urgences de plomberie. Ils vous proposeront un devis gratuit et sans engagement et vous enverront un professionnel à votre domicile dans les meilleurs délais.

En cas de besoin, vous pouvez soit vous connecter sur notre site TOUT SUR MON EAU – Aide et contact - Notre solution de Dépannage plomberie et réparation, soit les contacter tous les jours de 7 heures à 21 heures au 01 70 99 29 60)."

5- Focus sur le transfert d'appel dépannage Répar&Ô à effectuer par les conseillers

Répar&Ô recommandé par SUEZ
Un service HomeServe

Appel Service client SUEZ

Votre client a une fuite ou une canalisation bouchée après compteur, et ce n'est pas du ressort de SUEZ ?

Votre client doit effectuer une recherche de fuite après compteur ?

Votre client a besoin d'une solution immédiate en dépannage ou petits travaux plomberie?

Transfert d'appel

Assistance Dépannage HomeServe

Un **chargé de clientèle** HomeServe prend en charge le client :

1. **Aide au diagnostic**
2. **Envoi d'un devis gratuit personnalisé sur l'email du client**

Devis gratuit

Service gratuit et sans engagement

Le client est libre de confirmer ou non l'intervention au téléphone avec le chargé de clientèle

communiquer une adresse mail

Intervention organisée dans les plus brefs délais

En cas d'acceptation du devis par le client, un plombier le rappelle très rapidement pour organiser l'intervention.

Une empreinte CB sera demandée lors de la commande sur le site internet dédié.

Le client ne sera débité que 7 jours après la clôture de son intervention

6- Foire aux Questions

Votre contrat MRH peut vous proposer, en effet, une assistance plomberie qui n'est pas systématique et souvent limitée. Le service Répar&Ô vous permet d'avoir un devis immédiat, sans engagement qui vous permettra de résoudre la totalité du problème.

La garantie décennale pourrait intervenir si le problème est issu d'un vice caché mais le délai de mise en œuvre est très long

Est-ce que ça ne va pas être trop cher? Justement vous aurez un devis qui vous donnera une idée du prix du marché afin de vous permettre de comparer. Le devis est gratuit et sans engagement.

Le transfert vers notre service de dépannage Répar&Ô ne vous engage pas. Il vous permet d'avoir un devis et un accompagnement jusqu'à la prise en charge par le professionnel totalement gratuit. Après l'intervention, vous ne réglez que ce qui est convenu sur votre devis.

Inviter le client à consulter TOUT SUR MON EAU - Aide et contact – Notre solution de Dépannage plomberie et réparation.

Parcours de demande de dégrèvement automatisé

Avec ouverture du dossier Odyssée

suez

3. Les nouveaux parcours digitaux

La posture proactive et réactive

Si un client particulier appelle concernant une fuite qu'il va réparer, invitez-le à réaliser sa **demande de dégrèvement en ligne** et non par courrier !

• 3.3 Le parcours dégrèvement

1 *Quelles sont les règles d'éligibilité ?*

- CEL créé et connecté
- Service ouvert uniquement pour les **locaux d'habitation**
- Facture avec la surconsommation **éditée sur Odyssée**
- **Attestation de réparation en PJ fourni par le client**
- Spécificités parcours en ligne: **demandes sur facture estimée de moins d'un mois acceptée**, la photo compteur est alors obligatoire pour pouvoir refaire la facture et calculer le dégrèvement (ce n'est pas le cas pour courrier ou mail)

→ Si le client est éligible au terme du parcours, un dossier «**DEG - Dégrèvement**» est automatiquement créé et prérempli avec les modalités dans Odyssée et une tâche pour traitement de la demande par le MTC. Le client est avisé immédiatement à la fin du parcours et par email. L'information est visible sur l'intranet.
Le traitement du dossier se fait sur les même règles de traitement qu'une demande par courrier.

→ Si le client n'est pas éligible, un dossier «**INF -Demande d'information**» est créé pour tracer sa demande : ce dossier est immédiatement clôturé avec le motif du refus de remise sur fuite et visualisation dans le contact de l'attestation qui a été fournie en pièce jointe. Le client est avisé immédiatement à la fin du parcours et par email. L'information est visible sur l'intranet.

2 *Comment se présente le parcours ?*

DEMANDE DE RÉDUCTION SUR LE MONTANT DE VOTRE FACTURE, SUITE À UNE FUITE DANS UN LOCAL D'HABITATION

Vous avez subi une fuite d'eau sur vos installations, et votre facture d'eau fait apparaître une surconsommation.

Pour bénéficier d'une éventuelle réduction, vous devez remplir les conditions ci-dessous :

1. Le local desservi est un local d'habitation.
2. La surconsommation doit être égale ou supérieure au double de la consommation habituelle.
3. La fuite concerne vos canalisations privées, à l'exclusion des fuites provoquées par les appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage et leurs joints de raccord.
4. Fournir une attestation ou facture de réparation de l'entreprise de plomberie spécifiant que la fuite a bien été réparée ainsi que sa localisation.
5. Le relevé du compteur après réparation sera un plus pour l'instruction du dossier, vous pouvez le reporter sur l'attestation de réparation.
6. Votre demande, avec le justificatif de réparation d'une entreprise de plomberie, doit être transmise dans un délai d'un mois après avoir reçu votre facture concernée par la surconsommation.

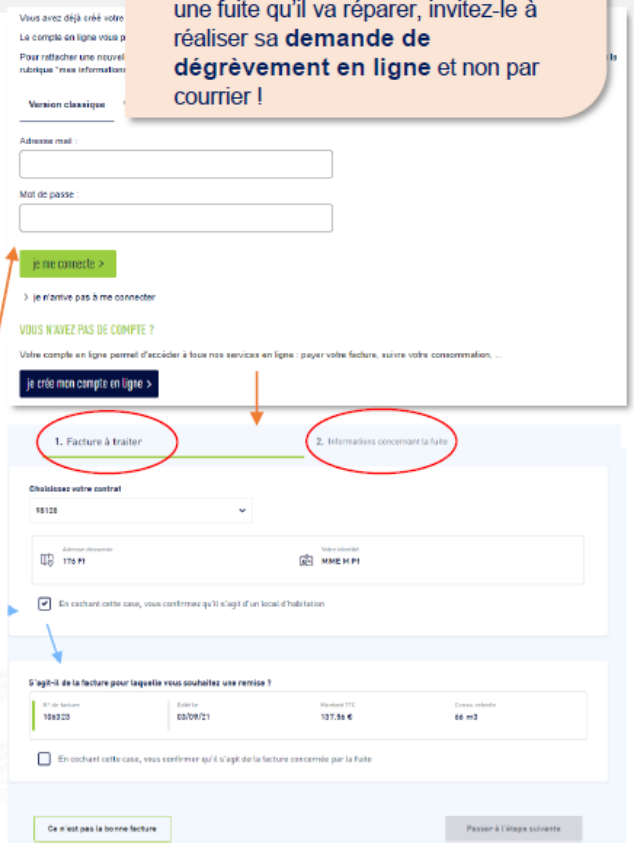
L'attestation ou facture de réparation de l'entreprise de plomberie doit spécifier :

- Le numéro SIRET/SIREN de l'entreprise.
- La localisation de la fuite.
- La mention "fuite réparée".
- La date de la réparation.

Le relevé du compteur après réparation sera un plus pour l'instruction du dossier.

Vous devez disposer d'un compte en ligne pour déposer votre demande en ligne.

Faire une demande de dégrèvement en ligne



2 étapes:

1) Le client sélectionne son compteur et la facture concernée. S'il s'agit d'une facture estimée, il fournit son relevé et la photo compteur.
2) Le client transmet l'attestation ou la facture de réparation et donner des informations concernant la fuite

Parcours TSME : le parcours est accessible depuis les démarches et conseils

Début du parcours
Explication des conditions

Le client est invité à se connecter

Il se connecte ou crée son compte en ligne et puis il arrive sur le parcours de demande de dégrèvement

Il y a un blocage du parcours si un dossier DEG est ouvert et datant de moins de 2 mois dans Odyssée

Parcours TSME

Vous allez recevoir un e-mail de confirmation de la prise en compte de votre demande d'instruction.

3 réponses possibles à l'envoi de la demande

Votre demande de remise ne peut pas être instruite, la localisation de la fuite est exclue de l'application de la loi Warsmann.

Dans le cadre de la Loi Warsmann codifiée dans le code général des collectivités territoriales : CGCT articles L2224-12-4-III bis et R2224-20-1, nous ne pouvons pas prendre en compte votre demande, le délai d'un mois à l'édition de la facture étant dépassé.

al

FICHE MEMO : LOI WARSMANN DU 24/09/2012

➢ POUR QUI ?

Pour les particuliers et desservant un local d'habitation

➢ QUE DIT LA LOI ?

- En cas d'une augmentation anormale du volume d'eau consommé, constatée lors du relevé du compteur, le fournisseur d'eau doit en informer immédiatement l'abonné par écrit au plus tard à l'édition de la facture
- L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation d'eau excédant le double de la consommation moyenne habituelle, s'il présente dans un délai d'un mois : une facture ou attestation d'une entreprise de plomberie agrée précisant la localisation de la fuite, sa date de réparation et le numéro SIRET
- Pas de limite dans le bénéfice des dégrèvements (plusieurs dégrèvements possibles dans l'année)

- *Les redevances assainissement ne sont pas concernées par la loi Warsmann, cependant, au motif de service non rendu, nous appliquerons une remise totale en annulant 100% de la surconsommation. Le client sera donc facturé uniquement de sa consommation moyenne habituelle*

CONSOMMATION ANORMALE
Le dégrèvement (1/2)

La loi Warsmann prévoit une remise en cas de fuite sur canalisation après compteur

Les conditions:

- Local d'habitation et ses dépendances (y compris les immeubles)
- La facture doit être sur relevé réel, si facture estimée, le client doit nous fournir la photo du compteur sous un mois après édition de la facture
- La fuite doit se situer sur les canalisations après compteur « hors fuite sur appareils ménagers, sanitaires et chauffage » (refus total), « tuyau d'arrosage et tuyau d'alimentation piscine » (le client peut prétendre à une éventuelle remise sur les parts assainissement uniquement pour service non rendu)
- Le client doit fournir une facture ou attestation d'une entreprise de plomberie agrée précisant la localisation exacte de la fuite, sa date de réparation et le numéro SIRET, ou un bon d'intervention assurance
- La demande de remise doit être formulée par courrier, mail ou sur TSME (avec les justificatifs) **dans un délai d'un mois** à compter de la date d'édition de la facture présentant la surconsommation
- Prise en charge de la surconsommation excédant le double de la consommation moyenne annuelle du client (basée sur les 3 dernières années relevées)

Demande DEG Information Remise sur fuite/Dégrèvement

CONSOMMATION ANORMALE
Le dégrèvement (2/2)

Le traitement :

Client mensualisé :

Lors d'une demande de dégrèvement par le client :

Baisser uniquement les trois premières mensualités (montant N-1), le temps que l'on réceptionne la demande de dégrèvement

Si la hausse de consommation porte sur la facture intermédiaire, le client recevra la facture avec l'encart Warsmann.

Client non mensualisé :

La demande de dégrèvement (envoi justificatifs), doit être accompagnée d'un acompte qui est égal au montant de la dernière facture de la même période (conso normale sans fuite)

Dans tous les cas, une fois le dossier réceptionné, le back-office envoi un mail d'attente au client.

RECOUVREMENT

General

RECOUVREMENT : comment reconnaitre un dossier impayé / recouvrement

- **Comment lire rapidement un dossier impayé en recouvrement**

- **L' Alerte** **CABINET DE RECOUVREMENT,** sur la droite de la vue 360 d'Odyssée
- **Un dossier TEL :** Pensez à les consulter
- **Le commentaire facture :** Il vous permet de savoir à qui nous avons confié la facture. CODE PROVISION (Sogedi, Huissier XXX) ou la situation actuelle de la relance par les équipes

S'il n'y a pas de code provision vous pouvez alors proposer un échéancier avec paiement d'un acompte immédiatement (CB, VIREMENT, EFFICASH)
Dissuader le client de régler par chèque (traitement trop long)

Attention, un client peut avoir des factures en cabinet et d'autres encore en gestion Suez *(normalement les factures de moins de 65 jours)*

Exemples des alertes dans Odyssée :

er client Fermé - Clos, Relance Téléphonique, Créé: 29/05/2018 10:07:07

ossier TEL Relance Téléphonique

Clos

re ouvert 29/05/2018 10:07:07 Date/Heure ferm

Principal | Sections facture | Achem. fact. | Messages sur facture | Caractéristiques

INFOS FACTURE Date : 15/10/2018, Finalisé, échéance : 30/10/2018, 193,85€, 1033171148, Facture, ST GEORGES D'ORQUES (groupe: 255N0137) Semestriel / 12/10/2018

		TYPE DE CARACTÉRISTIQUE	SÉQUENCE	VALEUR DE CARACTÉRISTIQUE
+		Date d'ajout code Provisions	1	04-12-2018
+		Code provisions	1	CABINET RECOUVR Cabinet de recouvrement
+		Commentaire libre	1	SOGEDI 04/12/2018 GA
+		Date limite initiale	10	15-10-2018
+		Date d'extraction du fichier pour services sociaux	1	31-03-2019
+		Motif de facture	10	AA Facture automatiques autres
+		Net à payer lors de la validation de la facture	1	210.45
+		Solde client lors de la validation de la facture (à éditer)	1	16.60

Alertes

Dernier contact : 234 jours - de batch,lanceur

Des commentaires existent sur le compte

Ce site possède plusieurs comptes

Coordonnées bancaires présentes : Non prélevé

EdC de compte lié(s) au contrat cadre

Cabinet de recouvrement

al

Traitement d'un client en Cabinet de Recouvrement

Vous pouvez traiter la demande d'un client en cabinet de recouvrement, <u>sauf les demandes de facilités de paiement</u>

- Les demandes de facilités de paiement doivent être envoyées au service recouvrement (via une demande RGL > demande de facilité de paiement > TODO), qui analysera le dossier du client et le recontactera
- **En cas de demande de résiliation, dégrèvement, mise à jour, contestation facture, vous devez traiter la demande en respectant le process habituel et ouvrir une demande RGL > Contester relance > Transfert vers REC**

Le service recouvrement doit être informé de toute modification apportée (modification du solde, mise à jour …) sur un client en cabinet de recouvrement → cela permettra de suspendre ou stopper les démarches de l'huissier ou de l'avocat

SEGMENTATION DES PLANS DE RELANCE «PARTICULIERS»

➢ **Adapter les lettres de relances des clients particuliers par rapport à 3 critères :**

3 critères de segmentation

1 Antécédents de non-paiement

- **Source :** Odyssée
- **Données :** Nombre de factures impayées
- **Critères de segmentation :**

Récidiviste : Clients qui ont plus d'une facture impayée au cours du processus de recouvrement

Non récidiviste : Clients ayant une seule facture impayée pendant le processus de recouvrement

Nouveaux clients : n'a reçu jusqu'à présent que la facture de son contrat ou une facture travaux - reçoit donc sa première facture de consommation

Bénéfices

- Appliquer une communication plus **sévère** aux clients qui ne payent pas à plusieurs reprises
- **Mesurer** comment le client **adapte** son

2 Fragilité financière

- **Source :** INSEE (données ouvertes)
- **Données :** Salaire médian par code INSEE
- **Critères de segmentation :**

Précarité : Clients résidant dans une zone de l'INSEE où les salaires médians représentent les 20% des salaires les plus bas

Non précaire : Clients résidant dans une zone de l'INSEE où les salaires médians représentent les 80% des salaires les plus élevés

Bénéfices

Ce critère permet une **approche adaptée** de nos clients fragiles via une communication et un **accompagnement privilégié.**
Critère réactualisable chaque année (Filosofi 2019)

3 Appétence digitale *moyen de paiement*

- **Source :** Odyssée
- **Données :** Méthode de paiement
- **Critères de segmentation :**

Digital : Clients ayant déjà payé par carte de crédit ou par virement bancaire

Non digital : Les clients qui n'ont jamais payé par carte de crédit ou par virement bancaire

Données utilisées

- **Mode de paiement** des clients sur ses **5 derniers règlements** dans Odyssée

Bénéfices

Adapter les canaux de communication en se basant sur les **habitudes de paiement des clients**

Point d'attention

- Exclusion des clients mensualisés
- Avoir l'adresse email d'un client ne signifie pas qu'il soit digital

Alertes

1 contact(s) en suspens pour l'acteur

Des commentaires existent sur le compte

Un acteur est associé à plusieurs comptes

Ce site possède plusieurs comptes

EdC de compte lié(s) au contrat cadre

Dossier client Facture - Attente retour enquête compteur

Des tâches liées au contexte sont ouvertes (1 tâches)

Segment de recouvrement X

al

Les aides spécifiques aux factures d'eau. Plusieurs types d'aides financières existent :

- Le Fonds Solidarité Logement (FSL)
- Les chèques eau
- Le chèque d'Accompagnement Personnalisé (CAP)
- Les autres aides gouvernementales
- Le chèque Energie n'est pas valable (Électricité, Gaz)

Vous devez orienter les particuliers vers :

- **CCAS / Mairie** Centre Communal d'Action Sociale
- **Les PIMMS :** lieux de proximité et de solidarité au sein desquels les agents médiateurs, professionnels du lien social, facilitent l'accès des personnes aux services nécessaires à la vie quotidienne.
- **Maison de services au public :** L'accompagnement des usagers à l'utilisation des **services** en lignes des opérateurs partenaires (facilitation numérique) L'accompagnement des usagers dans leurs démarches administratives (facilitation administrative)

RECOUVREMENT

FNP (Fermeture pour Non-Paiement)

Uniquement pour les professionnels et résidence secondaire

- Suivre les instructions du dossier du service recouvrement, si pas d'informations, voir les points ci-dessous :

✓ Demander en premier lieu le règlement total de la dette pour le jour même.
✓ Lui demander de faire un 1er règlement par **CB** le jour même ou mandat compte (moitié de la dette)
✓ Faire un dossier en **Demande RGL - Information - Situation de Compte**
✓ Et demander au client de nous recontacter de suite après son règlement avec son **n° d'autorisation** ou qui nous transmette sa preuve de paiement (mail)
✓ Lorsque le client nous recontacte -> annuler la demande de fermeture et annuler les frais de coupure si nécessaire ou demander la remise en eau si le client est coupé **(EAU-Remise en eau suite FNP-AT)**

RECOUVREMENT : Fermeture pour impayé

LOI BROTTES

Coupure d'eau :

Concilier de la loi Brottes du 15 avril 2013 et notre responsabilité d'entreprise (Cf argumentation interne direction communication du 24/09/2014) :

- La loi Brottes, interdit à tout distributeur de couper l'alimentation en eau tout au long de l'année dans une résidence principale même en cas d'impayé,

- La coupure est uniquement possible en cas d'impayé pour les clients professionnels et résidence secondaire

LE PARCOURS DES RÉCLAMATIONS

General

Parcours des réclamations en escalade

Réponse insatisfaisante ou non réponse

1.
Réclamation auprès du service client

2.
Dernier recours auprès du Directeur de la Relation Client Régionale

3.
Recours auprès du Médiateur de l'Eau

Réponse insatisfaisante ou non réponse sous un délai de 2 mois

Accueil » CONTACT » Service client » Autres recours amiables

DÉPOSEZ UN RECOURS AUPRÈS DU DIRECTEUR DE LA RELATION CLIENT RÉGIONALE, SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA RÉPONSE DE VOTRE AGENCE CLIENTÈLE

Si vous estimez que votre réclamation subsiste malgré la réponse apportée par votre agence clientèle, vous avez d'autres recours amiables possibles.

Par voie postale :
Adresse postale : Suez Eau France - le Directeur de la Relation Client Régionale - TSA 60002 - 36400 LA CHATRE

Par email :
Merci de renseigner les informations suivantes concernant votre réclamation pour que nous puissions vous apporter une réponse.

Vous avez déjà déposé votre demande au Service Client et n'avez pas obtenu satisfaction.
○ Oui ○ Non

DÉPOSEZ UN RECOURS AUPRÈS DE LA MÉDIATION DE L'EAU

Dans le cas où vous jugez que la réponse à une réclamation écrite ne vous donne pas satisfaction ou si aucune réponse ne vous est adressée dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement.

En ligne :

En remplissant le formulaire disponible sur le portail internet www.mediation-eau.fr

ou par courrier :
Médiation de l'Eau - B.P. 40 463 - 75366 PARIS Cedex - 06

Parcours des réclamations en escalade

dans TSME

Accueil > CONTACT > Service client > Autres recours amiables

DÉPOSEZ UN RECOURS AUPRÈS DU DIRECTEUR DE LA RELATION CLIENT RÉGIONALE, SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA RÉPONSE DE VOTRE AGENCE CLIENTÈLE

Si vous estimez que votre réclamation subsiste malgré la réponse apportée par votre agence clientèle, vous avez d'autres recours amiables possibles.

Par voie postale :
Adresse postale : Suez Eau France - le Directeur de la Relation Client Régionale - TSA 60002 - 36400 LA CHATRE

Par email :
Merci de renseigner les informations suivantes concernant votre réclamation pour que nous puissions vous apporter une réponse.

Vous avez déjà déposé votre demande au Service Client et n'avez pas obtenu satisfaction.
○ Oui ○ Non

DÉPOSEZ UN RECOURS AUPRÈS DE LA MÉDIATION DE L'EAU

Dans le cas où vous jugez que la réponse à une réclamation **écrite** ne vous donne pas satisfaction ou si aucune réponse ne vous est adressée dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement.

En ligne :

En remplissant le formulaire disponible sur le portail internet: www.mediation-eau.fr

ou par courrier :
Médiation de l'Eau - B.P. 40 463 - 75366 PARIS Cedex - 08