

 Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 1 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 <i>Indice 1 : 16/03/2012</i>
---	---	---

1 OBJET

Cette procédure décrit le traitement des demandes liées à l'arrivée d'un client.

2 DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des Régions.

La demande de création de branchement neuf fait l'objet d'une procédure spécifique.

La fermeture des branchements pour logement vacant fait l'objet d'une procédure spécifique.

3 DOCUMENTS DE REFERENCE ET ASSOCIES

Procédures :

- Procédure Traitement de la demande client - P_NAT_CLI_10
- Procédure Traiter les demandes de mensualisation ou de prélèvement automatique - P_NAT_CLI_11
- Procédure Demande devis commande facturation création compte client eau Odyssée - P_NAT_CLI_35
- Procédure Départ client - P_NAT_CLI_13

Modes opératoires :

- Support aide au discours arrivée client – obligation loi Hamon
- Modules de formation et fiches pratiques Odyssée

Autres :

- Dictionnaire national des contacts Odyssée
- Bibliothèque nationale des courriers et des emails

4 TERMINOLOGIE / DEFINITIONS

Multicanal : Département garant de la satisfaction client au regard de la relation multicanale. Il traite les demandes clients quel que soit le canal de communication et vend des services.

Acteur : Dans Odyssée, l'acteur correspond à une personne physique ou morale en relation avec Suez. Ce n'est pas forcément un client. Un acteur principal relié à un compte est un client.

TPMC (Tout Pour Mes Collaborateurs) : base partagée d'informations par commune sur les éléments du contrat.

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---

 Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 2 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 16/03/2012
---	---	--

Campagne de mutation et de souscription : La campagne "mutation individuelle" est utilisée pour une demande d'abonnement à une adresse où il y a déjà eu un client abonné (déjà résilié ou pas). Cette campagne permet l'arrêt des éléments de contrat du prédecesseur (s'il n'a pas signalé son départ), la création puis le démarrage des éléments de contrat de l'arrivante et de son compte. Si la date de départ du prédecesseur et la date d'arrivée du nouvel occupant sont différentes, il faut réaliser une campagne de résiliation dans un 1er temps, puis une campagne de mutation dans un 2nd temps.

La campagne « souscription d'abonnement » est utilisée pour une demande d'abonnement pour une arrivée client sur logement neuf ou « migré dans Odyssée » avec un compteur individuel déjà posé (Aucun EDC Eau et/ou Assainissement n'est lié au compte). Cette campagne permet de créer un compte et la descente des Eléments de Contrat (EDC) selon le territoire contractuel et/ou tarifaire défini(s) dans le Référentiel d'Adresses Partagées (RAP).

Chargé de Relation Client multicanal : collaborateur en charge du traitement d'une demande client.

CHORUS : Plateforme partagée mise à disposition par l'Etat pour déposer les factures dématérialisées

Contexte légal :

L'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique prévoit une obligation de dématérialisation des factures des fournisseurs de la sphère publique avec mise à disposition par l'Etat d'une plateforme partagée (Chorus Portail Pro 2017 ou CPP2017).

L'ordonnance s'applique pour les personnes publiques suivantes récipiendaires de factures : l'Etat, les établissements publics nationaux, les collectivités territoriales et à leurs groupements (régions, départements, communes, DOM), les établissements publics locaux, les organismes consulaires et les autres formes de coopération entre collectivités.

Client : Personne physique ou morale pour laquelle Suez assure un service de distribution d'eau ou de collecte des eaux usées.

Client professionnel : personne physique ou morale utilisant l'eau pour les besoins de son activité professionnelle (par opposition à l'usage domestique de l'eau).

Code NAF : permet d'identifier la branche d'activité de l'entreprise. Il permet de déterminer la convention collective applicable aux salariés de l'entreprise. Il est composé de 4 chiffres et d'une lettre en référence à la Nomenclature d'Activités Françaises (**NAF**). Il est attribué par l'INSEE.

Compte en ligne (CEL) : plateforme web offrant aux clients des services leur permettant de gérer 24/24h et 7/7j leur contrat d'eau et/ou assainissement : accès et paiement de leur facture, relevé de compteur, suivi des consommations, etc.

DFT : Devis Facturation Travaux : service de facturation des prestations et travaux hors facturation des contrats de Délégation du service public et de prestations de services impliquant une facturation de consommation d'eau, de parts collectivités et/ou une facturation de masse.

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---

 Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 3 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 16/03/2012
---	---	--

EdC : Eléments de contrats, L'élément de contrat porte une information de structure tarifaire qui détermine les formules de calcul qui seront utilisées lors de la facturation du service fourni au client. L'ensemble des éléments de contrat associés au compte permet de représenter l'offre souscrite par le client.

EMC : Entrepôt Mesure Compteurs, base de données des relevés compteurs donnés :

- par le relevage pour facturation (OPALE, Odyssée) dont radio relève
- par la relation client (auto relevé saisi) dont TSME
- par la télé relève (SITR) dans les applications de facturation
- par les ITV G2 changement de compteur

IBAN (International Bank Account Number) est un numéro unique qui permet d'identifier un compte bancaire. En France, sa longueur est de 27 caractères.

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.

PROSPECT : Acteur rattaché à un site existant ou à créer, pas encore abonné (compte non créé)

SAMCLI : Système d'Archivage Mutualisé CLientèle des factures et des courriers envoyés via Odyssée

SI Clientèle (SIC) : Odyssée : Nouveau logiciel de facturation et de gestion de la Relation Client (2013)

SIRET : est un numéro à 14 chiffres qui permet d'identifier chacun des établissements d'une même entreprise. Il est composé du **numéro SIREN** et de 5 chiffres propres à chacun des établissements. Il est attribué par l'INSEE.

5 PRINCIPES

♦ Site internet et compte en ligne

Le Chargé de Relation Client Multicanal fait la promotion du compte en ligne et informe le client qu'il peut effectuer toutes ses démarches d'abonnement directement sur le site.

♦ Frais de déplacement

Tout déplacement concernant l'ouverture et la fermeture d'un branchement doit être facturé au client dans la mesure où cela est prévu au règlement de service.

Les frais de déplacement sont facturés sur la facture d'accès au service (ou sur la facture de résiliation dans le cas d'un déplacement pour fermeture de branchement).

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---

 Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 4 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 16/03/2012
---	---	--

♦ **Demande d'informations sur les démarches d'abonnement et nouveau client signalé**

Dans le cas où le nom du futur client est connu mais pas encore abonné, le Chargé de Relation Client multicanal doit l'enregistrer dans le dossier « Arrivée client signalé - ASI » afin de le relancer.

Le SI Clientèle génère automatiquement une AT « Branchement eau fermer client non déclarer ». Au retour de l'intervention, une tâche est générée automatiquement vers Support aux Opérations.

♦ **Remise en eau**

La réouverture des branchements fermés est proposée dans un délai de 24h maximum ou avant la fin de la journée si le client nous contacte avant 12h (en dehors des week-ends, jours fériés et heures d'astreinte).

Remarque : Dans le cadre de la loi Hamon, il n'est pas obligatoire de remettre en eau pendant l'astreinte. Toutefois, chaque situation doit être analysée et traitée en fonction des critères en présence (personnes médicalisées, enfant en bas âge, personne âgée, ...).

Les frais de déplacement sont facturés sur la facture d'accès au service si prévus au contrat.

♦ **Relevé confiance**

La Loi Hamon impose que seul le futur client peut nous contacter pour s'abonner ou nous fournir l'index de relève d'arrivée sauf exception des conventions SRU qui permettent au bailleur de communiquer le nom du futur occupant. Le relevé confiance est proposé au client qui emménage. Le client, par un simple appel téléphonique, nous transmet son relevé¹ et la date de son arrivée pour procéder à la création du contrat d'abonnement.

Dès lors qu'un bailleur ou autre communique à SEF la liste de locataires, Le Chargé de Relation Client Multicanal crée les « prospects » associés et ouvre un Dossier ASI pour chacun.

Le relevé confiance ne s'applique pas si le client n'a pas fait de relevé à son entrée dans les lieux. Dans ce cas, la facture d'accès au service s'appuie sur le relevé utilisé pour la résiliation du prédécesseur.

Si le relevé communiqué par le client ne correspond pas au relevé utilisé pour la résiliation du contrat du prédécesseur, Le Chargé de Relation Client Multicanal propose au client soit :

- Une intervention terrain pour relever l'index en lui indiquant au préalable le montant des frais de déplacement.,
- L'envoi de l'état des lieux sur lequel est indiqué l'index et la date d'entrée du successeur,
- L'envoi d'une photo de son compteur.

¹ sauf le client télécrit pour lequel nous disposons de son relevé.

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---



Eau France

Assurer la Relation Clients Consommateurs
Procédure Nationale
ARRIVEE CLIENT
TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT

Réf : P_NAT_CLI_12
Indice : 8
Page : 5 / 18
Date mise à jour : 08/06/2022
Date application : 08/06/2022
Indice 1 : 16/03/2012

Contrôle interne (IPAY03-R1-21) : Contrôle cohérence index nouveau client - relevé confiance

Contrôle effectué quotidiennement par le système au moment où le chargé de relation client fait l'acte : de manière informatique, quand l'index est rentré, le système affiche s'il est cohérent ou non.

Si le relevé communiqué par le client est cohérent (avec une tolérance 10M3) par rapport au relevé du prédécesseur, le Chargé de Relation Client réalise le contrat d'abonnement et la facture d'arrivée (facture contrat) du client.

Lorsque le relevé s'avère incohérent par rapport au relevé du prédécesseur ou que le branchement est fermé, le Chargé de Relation Client déclenche une enquête interne.

Preuve : Dossier arrivée client validé

Il est possible d'effectuer un contrôle par échantillonnage dans odyssée pilotage.

◆ Abonnement et Informations obligatoires à donner au client

En application de la Loi n°2014-344 du 17/03/2014 relative à la consommation dite loi Hamon, lors de chaque arrivée client réalisée par téléphone ou à l'accueil, le Chargé de Relation Client Multicanal informe obligatoirement le client sur :

- ✓ La composition de sa facture (eau et/ou assainissement),
- ✓ 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,
- ✓ Sa demande d'abonnement qui vaut commande avec obligation de paiement,
- ✓ Les conditions de résiliation de son abonnement (le titulaire de l'abonnement est redevable de l'abonnement et des consommations jusqu'au jour où il demande la résiliation).

Il recueille également l'accord du client à bénéficier du service de l'eau dès l'entrée dans le logement, y compris pendant la période de rétractation. Il l'informe également de la fermeture du branchement d'eau en cas de non prise d'abonnement.

Conformément à la nouvelle réglementation RGPD, le Chargé de Relation Client Multicanal recueille le consentement du client particulier pour l'usage de ses coordonnées personnelles (téléphone portable, email).

Cf. support « Aide au discours arrivée client Hamon » sous Lio doc Clientèle

Le Chargé de Relation Client Multicanal utilise le support « d'aide au discours arrivée client » afin de respecter les obligations liées à la loi Hamon.

Cf. annexe 10.2 - Aide au discours arrivée client

Le Chargé de Relation Client Multicanal informe le client sur l'envoi :

- ✓ De la facture d'accès au service avec des frais de souscription (version papier ou dématérialisée « E-Facture »)
- ✓ D'une lettre d'accueil

Vérificateur / Fonction	Approbateur / Fonction
Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle	Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	

 Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 6 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 16/03/2012
---	---	--

- ✓ Du règlement du service de l'eau et/ou de l'assainissement
- ✓ D'un livret d'accueil présentant le service de l'eau et les services aux clients abonnés
- ✓ D'un formulaire de rétraction conformément à la loi Hamon.

Si le client possède un compteur Télélevé, le Chargé de Relation Client Multicanal l'informe qu'il peut créer son compte en ligne pour :

- ✓ Activer ses alertes et renseigner ses seuils de consommation,
- ✓ Etre alertés par e-mail, SMS ou courrier en cas de présomption de fuite,
- ✓ Suivre sa consommation d'eau quotidiennement ou mensuellement sur son compte en ligne,

◆ Date début contrat

Par défaut, la date de début de contrat sur la facture d'accès au service correspond à la date de l'état des lieux, de la remise des clés dans le cadre d'un achat ou d'une location.

Lorsque l'entrée effective dans les lieux est postérieure à la date de l'achat ou de la location, se référer au chapitre 6.1 : Traitement d'une information par anticipation sur l'arrivée client.

◆ Frais d'accès au service

Les frais d'accès au service sont facturés lorsqu'ils sont prévus au règlement de service.

Nota : Le paiement de la facture d'accès au service vaut « accusé de réception » du règlement de service depuis la loi LEMA 2006 (loi sur l'eau et les milieux aquatiques).

◆ Mode de règlement

➤ Mensualisation / Prélèvement automatique

Une fois la souscription réalisée, la mensualisation par prélèvement² est systématiquement proposée.

➤ TIP, chèque, virement, EFICASH

➤ Autres modalités précisées au verso de la facture

◆ Homeserve (anciennement Dolce Ô)

Afin de vérifier l'éligibilité de la commune aux assurances Homeserve, Le Chargé de Relation Client Multicanal consulte TPMC et/ou le lien « base des services » sur le compte client Odyssée via le tableau de bord / écran vue 360°.

Si aucune indication n'apparaît, aucun service ne peut être souscrit (à noter qu'une souscription de service

² cf. procédure « Traiter les demandes de mensualisation ou de prélèvement automatique »

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---

 Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 7 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 16/03/2012
---	---	--

Homeserve se fait via le CRM Particuliers) en respectant scrupuleusement le script de ventes qui répond à des obligations réglementaires).

IMPORTANT :

La vente de service Homeserve (Dolce ô) doit impérativement être séparée des actes de gestion DSP ou PS. En aucun cas des informations ayant servi au traitement de la demande DSP/PS ne peuvent être reprises ou ressaïssies directement dans le CRM sans que la question ait été reposée au client : pas de copier/coller des coordonnées bancaires.

◆ **Conditions d'enregistrement d'un établissement public ou SNCF**

Une fois la procédure « Arrivée Client » effectuée dans sa totalité, le Chargé de Relation Client Multicanal crée un Dossier INT vers Département Grands Comptes pour l'établissement de la dématérialisation des factures (CHORUS) dont le détail est donné en annexe 10.3.

6 DETAIL DES OPERATIONS MENEES

Sommaire

6.1	Traitement d'une information par anticipation sur l'arrivée client	Page 07
6.2	Traitement de l'arrivée client le jour de son emménagement	Page 08
6.2.1	Remise en eau	Page 11
7	Indicateurs de suivi	Page 11
8	RGPD	Page 11
9	Annexes	Page 12
9.1	Conditions d'enregistrement d'un établissement public	Page 12
9.2	Schémas des aides à la décision arrivée client	Page 13
9.3	Aide au discours arrivée client	Page 14

6.1 Traitement d'une information par anticipation sur l'arrivée client

Le Chargé de Relation Client Multicanal s'assure dans TPMC que SEF est en charge du contrat.

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---

 SUEZ Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 8 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 16/03/2012
---	---	--

Si le client n'a pas fait son état des lieux, n'a pas reçu les clés ou n'a pas encore signé son acte d'achat, le Chargé de Relation Client Multicanal l'informe de la démarche (cf. tableau ci-dessous) à effectuer dès son arrivée, sur le site internet ou en rappelant le service Multicanal.

C'est au futur client de faire les démarches pour s'abonner lorsque son arrivée est signalée par un tiers (propriétaire, prédecesseur, ...).

Le Chargé de Relation Client Multicanal :

- Enregistre le futur client en tant que « prospect »,
- Renseigne toutes les informations nécessaires à son abonnement (demander au client ses coordonnées téléphoniques et adresse mail (nouvelle authentification contre la fraude externe), ...)
- Ouvre le dossier « Arrivée client signalé - ASI »,
- Renseigne dans le dossier ASI le consentement oral du futur client pour l'utilisation de ses données personnelles.

L'ouverture du dossier « Arrivée client Signalée - ASI » permet de suivre une déclaration anticipée d'arrivée.

Contrôle interne (IPAY03-R1-15) : Contrôle des champs obligatoires à la création d'un compte abonné :

Les données de qualification ainsi que les champs obligatoires à renseigner (dans la procédure main non bloquantes dans l'outil) sont spécifiques en fonction du type de client (particulier, professionnel).

Les données obligatoires à la création d'un client sont :

- Pour les particuliers : Nom, Prénom, Téléphone/Mail (non bloquant), Coordonnées bancaires (uniquement pour les clients mensualisés)
- Pour les professionnels : Nom, Téléphone, SIREN et NAF (obligatoires dans les process mais non bloquants dans l'outil)

Pour les clients/prospects existants, lorsque la fiche client est appelée, une alerte indique aux utilisateurs les données manquantes à renseigner pour certains champs (numéro de tél)

La saisie des données est facilitée et normalisée (choix dans des listes de valeur, cases à cocher, format de saisie imposé, ...). Un contrôle de cohérence est par exemple réalisé au moment de la saisie de certaines données (ex: message d'erreur si le numéro de téléphone saisi n'est pas au bon format).

Si le futur client se manifeste auprès de SEF	Si un tiers, agissant pour le compte du futur client, se manifeste auprès de SEF
Le Chargé de Relation Client Multicanal : <ul style="list-style-type: none"> - Qualifie le dossier ASI en « Information par le client potentiel », - Enregistre la date prévisionnelle d'emménagement. 	Le Chargé de Relation Client Multicanal : <ul style="list-style-type: none"> - Qualifie le dossier ASI en « Information par le prédecesseur » ou « Information par un tiers »³ (sans enregistrement de date prévisionnelle),

³ La campagne de mutation n'est pas réalisée pour abonner le client.

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---



Eau France

Assurer la Relation Clients Consommateurs
Procédure Nationale
ARRIVEE CLIENT
TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT

Réf : P_NAT_CLI_12
 Indice : 8
 Page : 9 / 18
 Date mise à jour : 08/06/2022
 Date application : 08/06/2022
 Indice 1 : 16/03/2012

De plus, un email automatique invitant le « prospect » à faire sa démarche sur le site TSME le jour de son emménagement est déclenché.	<ul style="list-style-type: none"> - Précise à la tierce personne qu'elle doit demander au futur client de rappeler dès qu'il connaît sa date d'emménagement.
10 jours après la date prévisionnelle d'emménagement, si le client entrant n'a pas recontacté le Multicanal, un rappel automatique (email / sms / courrier 1.67) lui est envoyé à l'adresse du site avec le nom du futur client.	10 jours après la date d'ouverture du dossier, si le client entrant n'a pas recontacté le Multicanal, un rappel automatique (courrier 1.68) lui est envoyé à l'adresse du site avec le nom du futur client.
30 jours après la date prévisionnelle d'emménagement, si le « prospect » ne s'est pas abonné, une AT CEO11 « Branchement eau fermer client non déclarer » est déclenchée.	30 jours après la date d'ouverture du Dossier, si le « prospect » ne s'est pas manifesté, une AT CEO11 « Branchement eau fermer client non déclarer » est déclenchée.
Le Dossier ASI est clôturé automatiquement si une campagne d'abonnement est réalisée.	

Nota : Lorsque l'agent se rendra sur place, il fera, en premier lieu, une enquête client.

Si le client est sur place, l'agent l'abonne via TSME.

Si le client est absent, l'agent procède à la fermeture du branchement, puis dépose un compte-rendu d'intervention dans la boîte aux lettres stipulant que le branchement a été fermé.

Si le branchement est fermé, et que le client connaît déjà sa date d'arrivée, le Chargé de Relation Client Multicanal lui propose un rendez-vous au travers d'un Dossier ARR.

Pour les demandes d'abonnement faites par courrier nécessitant un contact pour recueillir des informations complémentaires, le Chargé de Relation Client Multicanal prend contact avec le futur client.

6.2 Traitement de l'arrivée du client le jour de son emménagement

Comme pour la demande d'information, le Chargé de Relation Client Multicanal s'assure dans TPMC que SEF est en charge du contrat.

Le Chargé de Relation Client Multicanal recherche l'adresse d'emménagement par le site ou le matricule compteur.

Le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie si des AT et des dossiers DEP, ASI ou DSi sont en cours :

Si pas d'AT et pas de Dossiers en cours	
Le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie l'état du branchement (branchement ouvert ou fermé)	
Si branchement ouvert	Si branchement fermé
Le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie les EDC (éléments de contrats) et la liste des comptes rattachés au « Site » pour traiter dans le respect des modes opératoires Odyssée	Le Chargé de Relation Client Multicanal fait la campagne prospect et programme une intervention de réouverture en créant le Dossier ARR.

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---



Eau France

Assurer la Relation Clients Consommateurs
Procédure Nationale
ARRIVEE CLIENT
TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT

Réf : P_NAT_CLI_12
 Indice : 8
 Page : 10 / 18
 Date mise à jour : 08/06/2022
 Date application : 08/06/2022
 Indice 1 : 16/03/2012

<p>l'abonnement du client (utilisation de la bonne « campagne », ne pas créer en double un client...).</p> <p>Le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie ensuite le mode de relève du compteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si télé relevé : Le client nous communique sa date d'entrée dans les lieux ou d'achat du bien immobilier. <p>Le Chargé de Relation Client Multicanal consulte l'EMC pour vérifier la cohérence du relevé sinon une intervention est nécessaire.</p> <p>Le relevé confiance ne peut pas s'appliquer si l'index transmis par le futur client n'est pas cohérent avec l'index de résiliation du prédecesseur. Une intervention de relève d'index est alors déclenchée.</p> <p>Le Chargé de Relation Client Multicanal fait la campagne prospect et la mutation individuelle (le Dossier ARR sera créé automatiquement).</p> <p>Dans le cas d'un renouvellement de contrat sur la commune, le service traitant l'arrivée client avec ou sans logement vacant, réalise, dans cet ordre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la campagne check-sous, - la vérification de la présence de l'EDC QCONS sur le compte du client. Si ce n'est pas le cas l'indiquer dans le Dossier ARR et envoyer une tâche au MTC. <p>Le Chargé de Relation Client Multicanal complète le Dossier ARR avec les nom, prénom, téléphone, email, date d'arrivée et relevé de compteur puis le clôture (sauf si l'EDC QCONS n'est pas présent).</p>	<p>Au retour de l'intervention, le Chargé de Relation Client Multicanal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - modifiera l'état du Pds - abonnera le client à partir de l'index relevé avec la campagne mutation individuelle en sélectionnant des frais d'accès au service avec déplacement <p>Dans le cas d'un renouvellement de contrat sur la commune, le service traitant l'arrivée client avec ou sans logement vacant, réalise, dans cet ordre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la campagne check-sous, - la vérification de la présence de l'EDC QCONS sur le compte du client. Si ce n'est pas le cas l'indiquer dans le Dossier ARR et envoyer une tâche au MTC. <p>Le Chargé de Relation Client Multicanal complète le Dossier ARR avec les nom, prénom, téléphone, email, date d'arrivée et relevé de compteur puis le clôture (sauf si l'EDC QCONS n'est pas présent).</p>
---	---

<p style="text-align: center;">Si des AT et/ou de Dossiers en cours</p> <p style="text-align: center;">DSI - ASI - DEP</p>	
<p>Le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie l'état du branchement (branchement ouvert ou fermé)</p>	
Si Dossiers DSI ou ASI	Si Dossier DEP
<p>Si Dossier DSI ouvert => Créer le prospect pour le futur arrivant</p> <p>Si Dossier ASI ouvert => Ne pas créer le prospect (le prospect a déjà été créé)</p> <p>Selon le contexte, le Chargé de Relation Client Multicanal annule les AT en cours.</p> <p>Le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie les EDC (éléments de contrats) et la liste des comptes rattachés au « Site » pour</p>	<p>Selon le contexte, le Chargé de Relation Client Multicanal annule l'AT et le Dossier en cours (si l'AT est maintenue pour vérifier la cohérence d'index, la mutation sera réalisée au retour de l'intervention par le Chargé de Relation Client Multicanal).</p> <p>Le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie les EDC (éléments de contrats) et la liste des comptes rattachés au « Site » pour traiter dans le respect des modes opératoires</p>

<p>Vérificateur / Fonction</p> <p>Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle</p> <p>Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management</p>	<p>Approbateur / Fonction</p> <p>Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client</p>
--	--



Eau France

Assurer la Relation Clients Consommateurs
Procédure Nationale
ARRIVEE CLIENT
TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT

Réf : P_NAT_CLI_12
Indice : 8
Page : 11 / 18
Date mise à jour : 08/06/2022
Date application : 08/06/2022
Indice 1 : 16/03/2012

traiter dans le respect des modes opératoires Odyssée l'abonnement du client (utilisation de la bonne « campagne », ne pas créer en double un client...).

Le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie ensuite le mode de relève du compteur :

- Si télé relevé : Le client nous communique sa date d'entrée dans les lieux ou d'achat du bien immobilier.

Le Chargé de Relation Client Multicanal consulte l'EMC pour vérifier la cohérence du relevé sinon une intervention est nécessaire.

Le relevé confiance ne peut pas s'appliquer si l'index transmis par le futur client n'est pas cohérent avec l'index de résiliation du prédecesseur. Une intervention de relève d'index est alors déclenchée.

Le Chargé de Relation Client Multicanal fait la campagne mutation individuelle (le Dossier ARR sera créé automatiquement).

Les Dossiers DSI et ASI se clôtureront automatiquement avec la campagne mutation. Si besoin finaliser la tâche liée au dossier.

Dans le cas d'un renouvellement de contrat sur la commune, le service traitant l'arrivée client avec ou sans logement vacant, réalise, dans cet ordre :

- la campagne check-sous,
- la vérification de la présence de l'EDC QCONS sur le compte du client. Si ce n'est pas le cas l'indiquer dans le Dossier ARR et envoyer une tâche au MTC.

Le Chargé de Relation Client Multicanal complète le Dossier ARR avec les nom, prénom, téléphone, email, date d'arrivée et relevé de compteur puis le clôture (sauf si l'EDC QCONS n'est pas présent).

Odyssée l'abonnement du client (utilisation de la bonne « campagne », ne pas créer en double un client...).

Le Chargé de Relation Client Multicanal vérifie ensuite le mode de relève du compteur :

- Si télé relevé : Le client nous communique sa date d'entrée dans les lieux ou d'achat du bien immobilier.

Le Chargé de Relation Client Multicanal consulte l'EMC pour vérifier la cohérence du relevé sinon une intervention est nécessaire.

Le relevé confiance ne peut pas s'appliquer si l'index transmis par le futur client n'est pas cohérent avec l'index de résiliation du prédecesseur. Une intervention de relève d'index est alors déclenchée.

Le Chargé de Relation Client Multicanal fait la campagne prospect (si pas de Dossier ASI en cours) et la mutation individuelle (le Dossier ARR sera créé automatiquement).

Dans le cas d'un renouvellement de contrat sur la commune, le service traitant l'arrivée client avec ou sans logement vacant, réalise, dans cet ordre :

- la campagne check-sous,
- la vérification de la présence de l'EDC QCONS sur le compte du client. Si ce n'est pas le cas l'indiquer dans le Dossier ARR et envoyer une tâche au MTC.

Le Chargé de Relation Client Multicanal complète le Dossier ARR avec les nom, prénom, téléphone, email, date d'arrivée et relevé de compteur puis le clôture (sauf si l'EDC QCONS n'est pas présent).

Traitements de la demande d'abonnement en différé dans les cas suivants

- Si une intervention terrain est demandée et non encore réalisée pour un relevé ou une ouverture de branchement (s'assurer de la présence du client au RDV en cas de compteur non accessible)

Vérificateur / Fonction

Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle

Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management

Approbateur / Fonction

Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client



Eau France

Assurer la Relation Clients Consommateurs
Procédure Nationale
ARRIVEE CLIENT
TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT

Réf : P_NAT_CLI_12
Indice : 8
Page : 12 / 18
Date mise à jour : 08/06/2022
Date application : 08/06/2022
Indice 1 : 16/03/2012

- Si le client arrive sur un logement neuf⁴ à la date de sa demande et que :
 - ✓ Le site et le compteur ne sont pas enregistrés dans Odyssée (s'assurer qu'on gère le compteur du logement)
 - ✓ Le site existe mais sans compteur enregistré dans Odyssée
 - ✓ Le compteur est enregistré dans Odyssée mais n'est pas lié à un site

Contrôle interne (IPAY03-R1-20) : Activation des éléments de contrats / Lien relève

Les éléments de contrats des abonnés sont créés via l'utilisation des différentes campagnes. Suite à leur création, ces éléments de contrat sont au statut « En attente de démarrage ». Ceux liés à des points de service ne peuvent passer au statut « actif » qu'après positionnement d'une relève sur le lien EdC - PdS.

Il est indispensable que la date du relevé confiance saisie soit égale à la date de la commande sinon le relevé ne pourra pas être associé aux éléments de contrat et ces derniers ne pourront pas être activés automatiquement

Preuve : Requête PDS au démarrage

Le Chargé de Relation Client Multicanal enregistre la mensualisation en se référant à la procédure « Traiter une demande de mensualisation ou prélèvement automatique » pour les clients qui optent pour ce mode de paiement.

A noter que la facture d'accès au service est alors calculée et envoyée automatiquement par le SI Clientèle, accompagnée du courrier d'accueil et du formulaire de rétractation. L'envoi du dossier d'accueil est dématérialisé⁵ pour les clients avec un e-mail.

A J+3 après la clôture du dossier « Arrivée », le SI déclenche automatiquement des contacts sortants par email pour confirmer au client son abonnement avec le règlement de service et livret d'accueil.

A noter que l'ensemble du dossier d'accueil est disponible pour le client ayant opté pour la e-facture dans son compte en ligne.

Contrôle interne (IPAY05-R1-02): Contrôle de l'envoi des factures d'arrivée

Mensuellement, le contrôle se fait via la requête de pilotage "suivi des cycles arrivée départ".

Le contrôle consiste à débloquer des factures arrivées/ départs sur un trimestre glissant. La réalisation est faite selon l'organisation régionale (GVC ou multicanal)

⁴ Cf. consignes arrivées sur logement neuf - module formation Odyssée M2. Pour ces cas, le Chargé de Relation Client multicanal transfère la demande au service DFT via le dossier de demande d'information (Tech - Branchement neuf)

⁵ En cours de réalisation chez Dataone pour ne plus imprimer les règlements de service et le livret d'accueil. La partie Odyssée fonctionne depuis fin janvier 2017.

Vérificateur / Fonction	Approbateur / Fonction
Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle	Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	

 Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 13 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 16/03/2012
---	---	---

6.2.1 Remise en eau

Dans le cadre de la loi Hamon, il n'est pas obligatoire de remettre en eau pendant l'astreinte.

Toutefois, chaque situation doit être analysée et traitée en fonction des critères en présence (personnes médicalisées, enfant en bas âge, personne âgée).

La réouverture des branchements fermés est proposée dans un délai de 24h maximum ou avant la fin de la journée si le client nous contacte avant 12h (en dehors des week-ends, jours fériés et heures d'astreinte).

Si le client n'a pas besoin d'une ouverture sous 24h, une intervention est proposée selon la procédure définie dans « Traitement de la demande » P_NAT_CLI_10.

7 INDICATEURS DE SUIVI

- ❖ Nom de l'indicateur : Qualité de remplissage des données clients - Synthèse (toutes demandes)

Unité : %

Fréquence de mesure : mensuel

Source : Pilotage Odyssée / Relation client / Taux rempl. Données clients – synthèse

- Taux de remplissage mail
- Taux de remplissage téléphone

- ❖ Nom de l'indicateur : Délai traitement des demandes « Arrivée » :

- Nombre de dossiers résolus / Nombre de d'abonnements demandés,
- Nombre de dossiers toujours ouverts malgré la demande d'arrivée au-delà du délai (30 jours)

Unité : %

Fréquence de mesure : mensuel

Source : Pilotage Odyssée / Suivi des cycles arrivée départ

- ❖ Nom de l'indicateur : Taux de remplissage IBAN et mensualisation (% de souscription de mensualisation et d'IBAN enregistrés)

Unité : %

Fréquence de mesure : mensuel

Source : Pilotage Odyssée / Relation client / rapports programmés

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---

 Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 14 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 <i>Indice 1 : 16/03/2012</i>
---	---	--

❖ Nom de l'indicateur : Suivi des cycles arrivée/départ

Fréquence : hebdomadaire

Source : Pilotage Odyssée /Relation client / Suivi des cycles arrivée départ

8 RGPD (REGLEMENT GENERAL POUR LA PROTECTION DES DONNEES)

L'ensemble des données personnelles clients particuliers utilisées pour le déroulement de cette procédure, dans les outils cités et les interfaces de données produites sont strictement nécessaires à la finalité de la procédure. Aucune donnée personnelle non nécessaire n'est ni utilisée ni échangée.

9 ANNEXES

9.1 Conditions d'enregistrement d'un établissement public

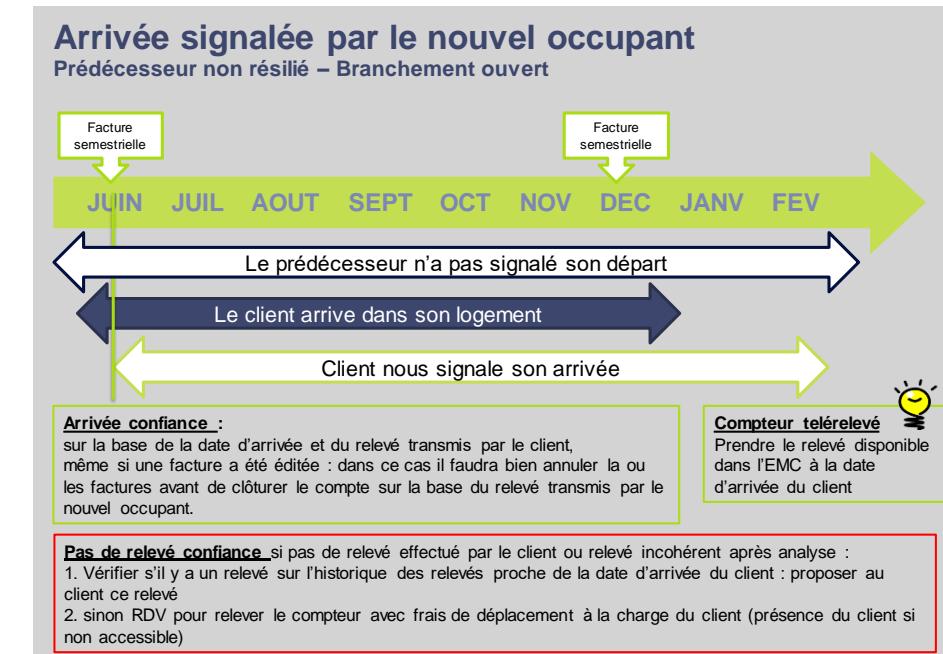
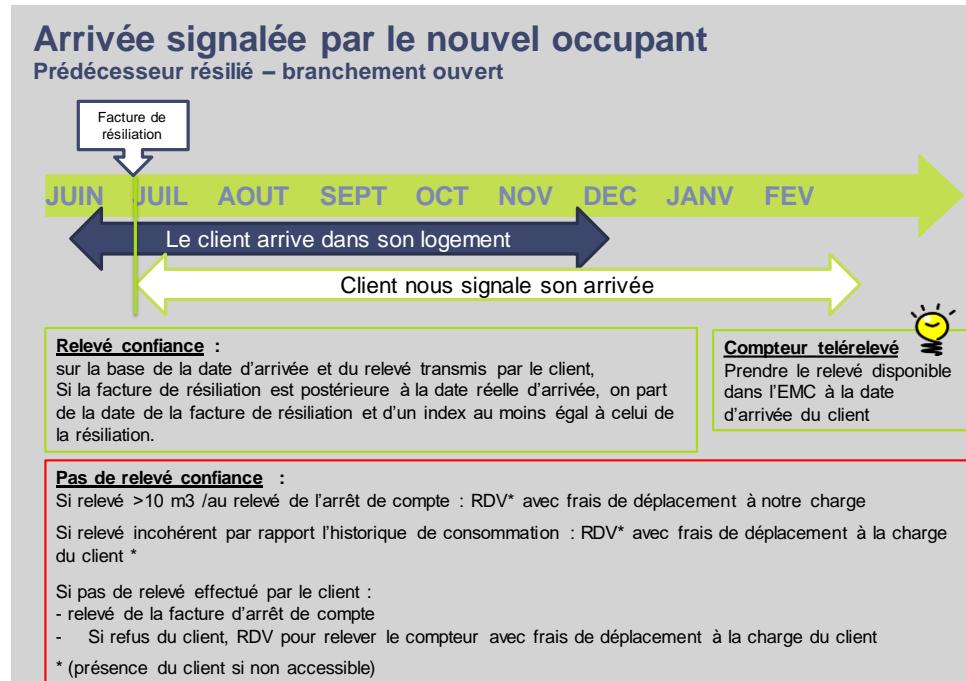
Attention, penser à la dématérialisation des factures « CHORUS » (E-Facture obligatoire)

Il faut **obligatoirement** renseigner :

- **Le numéro de SIRET** paiement CPP sur l'acteur principal du compte ou en caractéristique du compte client.
- **Le critère d'envoi compte client et le type de portail** qui sont des caractéristiques du compte client obligatoires permettant la dématérialisation des factures
- Les autres caractéristiques sont des valeurs communiquées par la collectivité ou personne publique : si elles ne sont pas renseignées, les factures seront quand même dématérialisées :
- ✓ **Le Code Service** à mentionner sur les factures, si la structure a mis en place des codes services,
- ✓ **Le numéro d'engagement juridique** à mentionner sur les factures, ou, à défaut, les modalités de communication des numéros d'engagements juridiques, si leur présence est exigée sur les factures (ex : présence de l'engagement juridique sur les bons de commande, transmission de l'engagement juridique par un autre canal, mise en place d'un engagement juridique d'ordre technique, etc.).

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---

9.2 Schéma d'aide au discours arrivée client :



Vérificateur / Fonction

Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle

Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management

Approbateur / Fonction

Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client

 Eau France	Assurer la Relation Clients Consommateurs Procédure Nationale ARRIVEE CLIENT TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT	Réf : P_NAT_CLI_12 Indice : 8 Page : 16 / 18 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 <i>Indice 1 : 16/03/2012</i>
---	---	--

9.3 Aide au discours arrivée client :

Vérificateur / Fonction Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client
---	---

III-LE DISCOURS: Arrivée client

les règles incontournables pour accueillir nos nouveaux clients
Je réussis l'arrivée du client si...



Vérificateur / Fonction

Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle

Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management

Approbateur / Fonction

Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client



Eau France

Assurer la Relation Clients Consommateurs

Procédure Nationale

ARRIVEE CLIENT

TRAITER LES DEMANDES D'ABONNEMENT

Réf : P_NAT_CLI_12
Indice : 8
Page : 18 / 18
Date mise à jour : 08/06/2022
Date application : 08/06/2022
Indice 1 : 16/03/2012

AIDE AU DISCOURS ARRIVEE CLIENT - OBLIGATIONS LOI CONSO / HAMON/CODE CIVIL/RGPD/Gestion des consentements

1 Accueil

Je me présente je suis Prénom Nom En quoi puis-je vous aider ?
J'invite le client à m'expliquer sa demande, J'écoute le motif d'appel du client et reste attentif à ses explications (écoute active : utiliser des mots d'approbation)
Je note son nom si il me le communique.

1ère reformulation

Si j'ai bien compris Mr XXX vous nous contactez ce jour pour nous signaler votre arrivée dans le logement et vous abonner. Je reformule la demande de mon client afin de m'assurer de l'avoir bien comprise, et pour rassurer mon client sur ma bonne compréhension et donc pour gagner du temps.

Je cherche le contexte dans la BMC et vérifie que l'entreprise prend bien en charge la demande : Contrat, Flash info en cours

2 Identification et recueil des informations nécessaires

- ✓ Pouvez-vous m'indiquer l'adresse et le code postal où vous emménagez ?,
✓ est-ce une maison ou appartement, immeuble (étage et/ou n°) ? Ou Matricole compteur (si on trouve pas l'adresse)
- ✓ Si c'est un logement neuf ? Si l'abonnement n'est pas déjà réalisé ? Si le relevé confiance est possible ?
- ✓ Est-ce que vous êtes locataire ou propriétaire ?
- ✓ Avez-vous fait l'état des lieux et le relevé du compteur ? A quelle date ? (= date début contrat)
- ✓ Je vérifie la cohérence du relevé et si le relevé confiance s'applique Si pas de relevé : cf. procédure arrivée
- ✓ Quel est l'usage du local desservie ? Est-ce votre habitation ou un local professionnel ? ... »
Si ce n'est aucun de ces deux 2 cas : A quel titre gérez-vous ce bien ? (syndic, administration...)



Si j'ai bien compris votre demande vous souhaitez vous abonner au service de l'eau et/ou assainissement pour votre logement d'habitation.

Avoir la validation sur le fait que c'est bien un particulier avant de continuer

Client particulier

Client professionnel

Je respecte la procédure Arrivée client

Je réalise l'arrivée sur le bon compteur

Type de client – 2ème reformulation



J'informe sur la mensualisation et la e-facture

Si j'ai bien compris votre demande vous souhaitez vous abonner au service de l'eau et/ou assainissement pour un local professionnel.

Avoir la validation sur le fait que c'est bien un professionnel avant de continuer

3 1. Informations obligatoires avant réalisation du contrat

2. Accord du client sur le contrat

Phrases à dire obligatoirement au client

Phrases à dire obligatoirement au client

Tout d'abord, je vais vous donner les informations principales sur votre contrat d'eau et/ou l'assainissement

A Durée du contrat

Votre contrat est un contrat d'abonnement à durée indéterminée, résiliable à tout moment et sans préavis. Je vous rappelle que vous êtes redevable de l'abonnement et des consommations jusqu'au jour où vous en demanderez la résiliation.

B Lettre d'accueil

Avec votre première facture vous recevrez :

C Médiation de l'eau

- une lettre d'accueil avec la confirmation des informations pré-contractuelles dont les informations sur les démarches possibles auprès de la Médiation de l'eau,

D RSE

- le règlement du service de l'eau et/ou de l'assainissement que nous vous invitons à lire,

E Rétraction

- un formulaire de rétraction, vous disposez d'un délai de 14 jours pour nous informer par courrier si vous renoncez à votre abonnement. Cependant si vous avez consommé de l'eau pendant cette période, celle-ci vous sera facturée. (et le branchement sera fermé à nos frais)

F Tarifs

Pour votre information, le tarif concernant l'abonnement sur votre commune est de X € pour l'eau et/ou l'assainissement pour périodicité facturation (6 mois, 3 mois...) et le prix au m3 est de X € pour l'eau et/ou l'assainissement.

On peut regrouper le prix « abonnement » et le prix au « m3 » eau et assa si on précise bien quel service est concerné : eau et / ou assainissement

Votre première facture comprendra des frais d'accès au service d'un montant de ... €. Si ouverture de branchement : ainsi que les frais d'ouverture du branchement d'un montant de ... €.

Les tarifs sont fonction du diamètre compteur. Pour les professionnels ont peut omettre de les donner s'ils ne sont pas disponibles dans la BMC

Est-ce que vous confirmez que vous souhaitez bien vous abonner au service de l'eau et/ou assainissement à partir du « donner la date début abonnement » (la date d'ouverture en cas de branchement fermé).

Je vous rappelle que votre demande d'abonnement vaut pour commande avec obligation de paiement de vos factures.

-> avoir l'accord du client = un « oui » du client

si pas de « oui », « d'accord » prononcé par le client, relancer par Etes vous d'accord pour vous abonner ?

Accord obligatoire du client

L'attitude : sourire, patience, directivité et amabilité

11

Vérificateur / Fonction

Virginie TRAVERS / Responsable Processus Clientèle

Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management

Approbateur / Fonction

Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur adjoint de la Relation Client