	<p style="text-align: center;">Procédure</p> <p style="text-align: center;">GESTION DES LOGEMENTS VACANTS</p>	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 1 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 <i>Indice 1 : 01/01/2013</i>
---	---	---

1 OBJECTIFS

Dans l'optique de maîtriser et clarifier la responsabilité de SUEZ Eau France en cas de litige sur un logement vacant et de permettre l'enregistrement immédiat des clients entrants, la procédure suivante décrit les modalités de gestion des logements vacants.

La présente procédure a pour objet de décrire :

- La gestion des logements vacants au fil de l'eau avec la Branche « Logement vacant » du Dossier ASI
- La gestion du stock des logements vacants (non gérés par le fil de l'eau)
- La façon de les identifier pour réaliser la fermeture de leur compteur lorsque nécessaire.

2 DOMAINE D'APPLICATION

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

3 TERMINOLOGIE

Support aux Opérations : Département responsable des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle


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.

Odyssée : SI client

G2 : Outil de planification des interventions terrain

Branche : Sous-famille d'un Dossier dans Odyssée

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
---	---

	<p style="text-align: center;">Procédure</p> <p style="text-align: center;">GESTION DES LOGEMENTS VACANTS</p>	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 2 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 01/01/2013
---	---	--

4 PRINCIPES

Un logement est déclaré vacant au bout de 4 semaines à partir de la date de résiliation du compte du prédécesseur.

La fermeture systématique des compteurs des logements vacants doit être réalisée sous **7 semaines après le départ du client**, que le compteur soit ou non télérelevé, afin d'éviter les volumes consommés non facturés.

Contrôle interne (IPAY03-R1-23) : Fermeture des logements vacants au moins 7 semaines après le départ du client :

Le Département Opérations réalise:

- l'extraction périodique, au minimum une fois par mois et au maximum chaque semaine des logements à fermer,
- le contrôle terrain de la vacance effective avant fermeture,
- le traitement administratif back office de ces interventions

Cette disposition est à adapter en fonction de l'environnement : comportement des clients, accessibilité des postes de comptage, spécificités techniques....

Cette procédure peut être complexe à mettre en œuvre (liste non exhaustive) sur les périmètres où les problèmes suivants ont été détectés :

- ⇒ Zones à fort taux d'impayés
- ⇒ Zones à fort taux de mutations
- ⇒ Problèmes sanitaires
- ⇒ Etc...


Les frais de réouverture, tels que définis au contrat, seront facturés au successeur à son arrivée.

4.1 Responsabilités

Le service Support aux Opérations est le pilote de la mise en œuvre de cette procédure. Il réalise **une fois par mois** une campagne de suivi du stock des logements vacants selon les délais précisés dans la procédure :

- L'extraction périodique des logements à enquêter,
- La préparation des fichiers permettant de réaliser la campagne technique (analyse des données, des interventions planifiées et en attente pour éviter le doublonnage d'interventions...),
- L'injection de la campagne technique « Logements Vacants » dans Odyssée,
- Le contrôle de l'exhaustivité des Activités Terrain créées dans G2,

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
---	---

	<p style="text-align: center;">Procédure</p> <p style="text-align: center;">GESTION DES LOGEMENTS VACANTS</p>	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 3 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 01/01/2013
---	---	--

- Le contrôle terrain de la vacance effective avant fermeture,
- La fermeture des logements vacants,
- Le traitement administratif back office de ces interventions.

Le service ordonnancement :

- S'assure que les interventions créées dans Odyssée et injectées dans G2 soient réalisées sous un délai maximum de 2 semaines (pour le 1^{er} passage) et de 1 semaine (pour le 2^{ème} passage, **si 2 passages**).
- S'engage à communiquer au service Support aux Opérations le stock d'Activités Terrain en cours dans G2 chaque fin de mois.

4.2 La fermeture du branchement

Dans les cas de logements vacants, la loi Brottes ne s'applique pas.


Il est possible de fermer le point de service à la bouche à clé (ou au compteur si absence de bouche à clé) si le logement est vacant.

5 DETAIL DES OPERATIONS MENEES

Sommaire

5.1	Prérequis	Page 04
5.2	Départ client	Page 04
5.3	Arrivée client	Page 04
5.4	Gestion des logements vacants au fil de l'eau	Page 04
5.5	Gestion du stock des logements vacants (hors fil de l'eau)	Page 05
5.6	Gestion des logements ne pouvant pas être fermés	Page 09
5.7	Gestion de la réouverture des branchements fermés	Page 09

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
---	---

	<p style="text-align: center;">Procédure</p> <p style="text-align: center;">GESTION DES LOGEMENTS VACANTS</p>	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 4 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 01/01/2013
---	---	--

5.1 Prérequis

Le service Support aux Opérations traite au fil de la relève le rapport « *Commentaires releveurs sans tâche* » présent sous Pilotage / Relève.

Ce rapport peut contenir des informations utiles au traitement des logements vacants.

Le service Support aux Opérations s'assure que les EdC frais sont créés dans Odyssee si le règlement de service le prévoit.

5.2 Départ client

Voir procédure « P_NAT_CLI_13 - Départ client ».

5.3 Arrivée client

Voir procédure « P_NAT_CLI_12 - Arrivée client ».

5.4 Gestion des logements vacants au fil de l'eau

Rappel : Cette procédure décrit la gestion des logements vacants au fil de l'eau avec la Branche « Logement vacant » du Dossier ASI.

Après chaque résiliation d'abonnement, un Dossier ASI doit être ouvert manuellement.

Selon le contexte, sélectionner l'une des branches suivantes :


- Si le successeur est connu : Sélectionner la branche « *Information par le prédécesseur* », « *Information par un tiers* » ou « *Information du terrain* »
- Si le successeur n'est pas connu : Sélectionner la branche « *Logement vacant* ».

La création d'un Dossier ASI avec la branche « Logement vacant » permettent une gestion automatisée des logements vacants au fil de l'eau, à savoir :

- **10 jours non ouverts après l'ouverture du Dossier**, si aucune mutation d'abonnement n'a été effectuée, le courrier 1-70 est envoyé automatiquement à l'adresse du site au nom de « M. et Mme le Nouvel Occupant » afin d'inciter le client à s'abonner.
- **30 jours non ouverts après l'ouverture du Dossier**, si aucune mutation d'abonnement n'a été effectuée, une Activité Terrain CEO11 (Branchement eau fermer client non déclarer) est générée automatiquement dans Odyssee et injectée dans G2 afin d'effectuer la fermeture du branchement.

Ces interventions pour logement vacant devront être réalisées sur le terrain sous 3 semaines après leur création.

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
---	---

	Procédure GESTION DES LOGEMENTS VACANTS	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 5 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 01/01/2013
---	--	--

NB :

Si une mutation est effectuée :

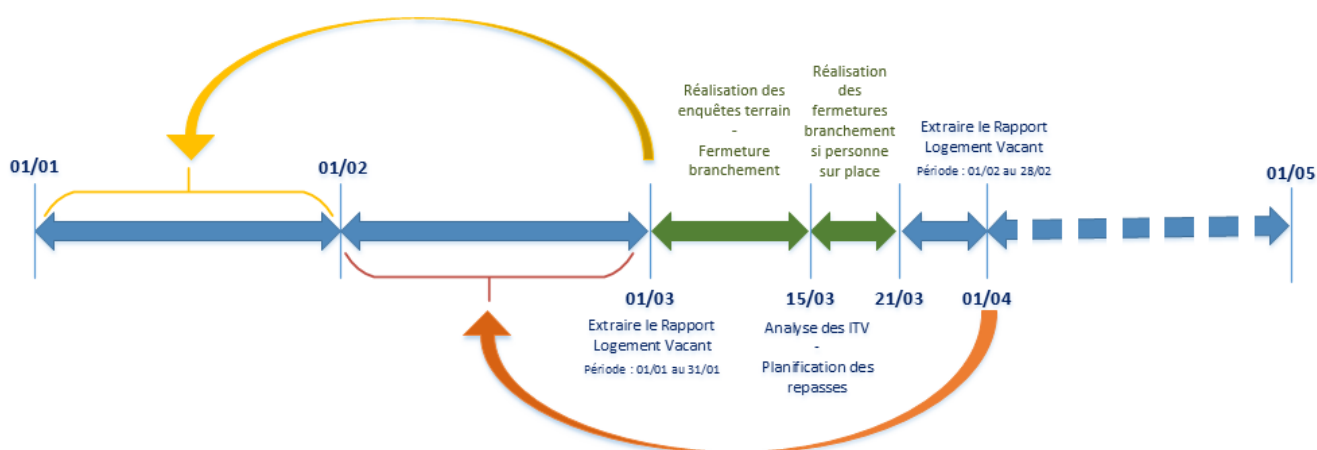
- Le Dossier ASI est automatiquement annulé.
- L'Activité Terrain est automatiquement annulée (si AT déclenchée).

5.5 Gestion du stock des logements vacants (hors fil de l'eau)

5.5.1 Préparation des campagnes de logements vacants

Tous les mois, le service Support aux Opérations extrait le rapport « *Logements Vacants* » présent dans Pilotage / Relation Client dont l'arrêt de compte a été fait le mois précédent.

Exple : Le 01/03, extraire le rapport Logement vacant avec pour période de sélection du 01/01 au 31/01



Ce planning peut aussi être utilisé dans le cas où les campagnes sont faites par secteur géographique.


Le service Support aux Opérations crée un Dossier Client puis extrait le rapport programmé « Parc compteur » dans Pilotage (cf. fiche pratique M5 : Campagnes techniques et commerciales).

(Sélectionner le Type d'Activité Terrain suivant : CEP08 « Compteur enquêter client »).

Le service Support aux Opérations croise les 2 rapports (Logement vacant et Parc compteur), et réalise les tris nécessaires à la mise en conformité de l'export avec les standards métiers (enlever les compteurs où il y a déjà des Dossiers ouverts ou des Activités Terrain en cours, les compteurs incendie, les compteurs déposés, les compteurs fictifs, les branchements fermés, vanne plombée, ventouse, ...).

(Attention aux adresses de branchements vides)

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
--	---

	Procédure GESTION DES LOGEMENTS VACANTS	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 6 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 01/01/2013
---	--	--

Pour les communes équipées en Télérelève ou Radiorelève, le service Support aux Opérations réalise une extraction dans SITR / Supervision Index / Consommation.

Dans ce fichier, le service Support aux Opérations filtre sur les compteurs qui ont une consommation différente de zéro. Le service Support aux Opérations croise ensuite ces données avec le rapport Parc Compteur afin d'obtenir la liste des logements vacants avec consommation.

Il est possible de rajouter des informations pour les agents de terrain (ajout d'un commentaire à la campagne technique) en suivant la fiche pratique M5 : Campagnes techniques et commerciales.

Le service Support aux Opérations enregistre le fichier final qui est le résultat du croisement des 2 rapports :

- Le Parc compteur,
- Le logement vacant,

au format csv et injecte le fichier dans ODYSSEE via le menu « Demande d'intervention terrain » / « Chargement demandes en masse ».

Les Activités Terrain sont alors injectées automatiquement dans G2.

Le service Support aux Opérations contrôle l'exhaustivité des Activités Terrain via l'extraction « *Activité Terrain vers G2* » dans Pilotage / Relation Client.

5.5.2 Planification des interventions

Dès réception dans G2, le service Ordonnancement organise les interventions en faisant appel aux ressources ayant les compétences nécessaires.


Les interventions doivent être réalisées sous 2 semaines maximum à compter de la date de réception dans G2 (pour le 1^{er} passage) et de 1 semaine (pour le 2^{ème} passage, si 2 passages).

5.5.3 Réalisation des interventions sur le terrain

L'objectif de l'intervention est de s'assurer / de confirmer sur le terrain la vacance d'un logement avant de procéder à sa fermeture le cas échéant.

Quel que soit l'état physique du compteur, l'agent sur le terrain doit récupérer ou vérifier, dans la mesure du possible, les informations suivantes :

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
---	---

	Procédure GESTION DES LOGEMENTS VACANTS	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 7 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 01/01/2013
---	--	--


- A minima : le nom et le prénom du client, ses coordonnées téléphoniques, mail, l'index, l'emplacement du compteur, le matricule, l'état du compteur, la date d'arrivée (+ toutes les informations nécessaires à l'abonnement du futur client)
- Vérifie l'accessibilité du compteur

L'agent vérifie aussi, dans la mesure du possible, si le client est raccordé ou raccordable en cas de pavillon.

Plusieurs cas se présentent dans l'analyse de la situation du client :

L'agent rencontre le client	L'agent ne voit pas le client
<p>Prise d'informations exhaustives</p> <p>L'agent renseigne avec le client les coordonnées de ce dernier dans le formulaire « Arrivée client » sur TSME via sa Tablette (Cf. Fiche Mémo « TSME - Tout savoir sur la demande d'abonnement en ligne »)</p> <p>L'agent relève l'index</p> <p>L'agent teste la vanne de purge (vérification le fonctionnement du compteur)</p> <p>L'agent inscrit en début de commentaire de l'Activité Terrain : « TSME rempli »</p>	<p>Relever l'index si compteur accessible</p> <p>Dans le cas où l'index est identique à l'index de l'arrêt de compte : Fermer le branchement et déposer un compte rendu d'intervention stipulant que le branchement est fermé.</p> <p>Dans le cas contraire, ou si le compteur est inaccessible, déposer un avis de passage informant le client qu'il a 48h pour régulariser sa situation auprès de nos services avant fermeture du branchement.</p> <p>Tester la vanne de purge (vérification le fonctionnement du compteur)</p>
<p>Retour du formulaire : Traitement par le Multicanal</p> <p>Traiter les « Emménagements » sur TSME et abonner le client dans ODYSSEE</p>	<p>Retour Activité Terrain : Traitement par Support aux Opérations</p> <p>Analyser les éléments de l'enquête</p> <p>Le client a-t-il appelé ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oui : S'assurer que le service Multicanal l'a déjà abonné - Non : Le service Support aux Opérations génère une Activité Terrain de fermeture « CEO09 - Branchement eau fermer demande interne » via un Dossier INT à faire en S + 1, en rajoutant en début de commentaire « 2^{ème} passage - Déplacement facturé »

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
--	---

	<p style="text-align: center;">Procédure</p> <p style="text-align: center;">GESTION DES LOGEMENTS VACANTS</p>	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 8 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 01/01/2013
---	---	--

Si l'intervention de l'agent ne permet pas de fermer le logement, il indiquera dans le compte-rendu de l'intervention de ne pas la reprogrammer, sauf si l'inaccessibilité ou la difficulté technique rencontrée est temporaire (par exemple : un véhicule garé sur une bouche à clé n'est pas un cas d'inaccessibilité).

Chaque fin de mois, le service Ordonnancement communique le stock d'Activités Terrain en cours (en stock dans le portefeuille et planifié) au service Supports aux Opérations.

5.5.4 Traitement administratif back office des interventions (suite à campagne technique)

Pour les cas où l'agent n'a pas rempli le formulaire TSME ou que le client ne s'est pas déclaré auprès du Multicanal, 15 jours après l'extraction initiale, le service Support aux Opérations fait une analyse de la campagne.

2 méthodes possibles :


- Dans Pilotage / Relève, lancer le rapport « Campagnes techniques - Détail » en rappelant l'Id du Dossier de la campagne.
- Dans Datawizz, lancer le rapport « Analyse technique 2.0 (tous contrats et toutes communes) », puis sélectionner les critères suivants :
 - o Choix de la date : Date de création
 - o Date de début : Date où la campagne initiale a été générée
 - o Date de fin : Date où la campagne initiale a été générée
 - o Type d'intervention : Compteur enquêter client, Branchement eau fermer demande interne, Déplacement improductif et Compteur enquêter équipement
 - o Agence : Tous
 - o Secteur : Tous
 - o Etat : Réaliser et clôturer

Ensuite, exporter vers Excel puis filtrer sur « Lanceur de batch » dans la colonne « Emetteur demande ».

Le service Support aux opérations génère si besoin une nouvelle intervention en créant un Dossier INT + une Activité Terrain de fermeture « Branchement eau fermer demande interne » et en rajoutant en début de commentaire « 2ème passage - Déplacement facturé ».

Le service Support aux Opérations clôture le Dossier et finalise la Tâche de la campagne une fois que tous les retours d'interventions ont été traités via le rapport « Campagnes techniques - Détail » présent sous Pilotage / Relève.

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
---	---

	<p style="text-align: center;">Procédure</p> <p style="text-align: center;">GESTION DES LOGEMENTS VACANTS</p>	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 9 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 Indice 1 : 01/01/2013
---	---	--

Si le règlement de service le prévoit, l'intervention terrain de nos agents fait l'objet d'une facturation à l'occupant du logement.

5.5.5 Abonnement du client

La date de début de contrat du client correspond par défaut à la date d'arrêt des EdC. Dans le cas contraire, le client doit fournir un justificatif (état des lieux, contrat de location, contrat de vente).

L'abonnement du client doit inclure, si le règlement de service le prévoit, la facturation du déplacement de l'agent qui a réalisé l'ouverture ou la fermeture du branchement.

Après la mutation des comptes, le service qui a traité l'abonnement vérifie la présence des EdC sur les nouveaux comptes client :

- Vérifier les EdC si changement de contrat et faire une campagne de contrôle de souscription
- S'il n'y a pas d'EdC, faire une campagne de contrôle de souscription.

(Cf. : fiche pratique M2 : Traiter une mutation individuelle (compte))

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).

5.6 Gestion des logements ne pouvant pas être fermés

Des enquêtes sont réalisées sur les logements vacants non fermés depuis au moins 90 jours via le rapport « Logements Vacants » présent dans Pilotage / Relation Client dont la date max d'arrêt EdC est antérieure à 90 jours.

Deux fois par an, il sera édité une liste de tous les logements entrants dans cette catégorie.

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
---	---

	<p style="text-align: center;">Procédure</p> <p style="text-align: center;">GESTION DES LOGEMENTS VACANTS</p>	Réf : P_NAT_CLI_19 Indice : 9 Page : 10 / 10 Date mise à jour : 08/06/2022 Date application : 08/06/2022 <i>Indice 1 : 01/01/2013</i>
---	---	--

Le service Support aux Opérations pourra travailler avec la poste, les mairies, les propriétaires ou les syndicats d'immeuble ... pour récupérer les coordonnées des nouveaux occupants tout en traçant cet acte dans ODYSSEE par l'intermédiaire d'un Dossier.

5.7 Gestion de la réouverture des branchements fermés

Lorsqu'un client appelle le Multicanal pour une demande de réouverture d'un branchement qui a été fermé pour cause de logement vacant, le Chargé de Relation Client multicanal :

- Ouvrir un Dossier ARR pour déclencher l'Activité Terrain de réouverture,
- Préciser au client qu'il doit être présent lors de cette réouverture (RDV obligatoire pour voir l'index)

Une fois que la réouverture de branchement est réalisée, au retour de l'intervention le Chargé de Relation Client multicanal doit mettre à jour la caractéristique État source Point de Service et créer l'abonnement avec les frais de déplacement.

En dehors des heures d'ouvertures du Multicanal, les appels client sont dirigés automatiquement vers le service Ordonnancement (PAD) ou le Télécontrôle.

Le service Ordonnancement (PAD) ou le Télécontrôle interroge G2 afin de s'assurer qu'une intervention de fermeture pour Logement Vacant a été réalisée.

Le service Ordonnancement (PAD) ou le Télécontrôle demande au client de contacter nos services au prochain jour ouvré.

Remarque : Dans le cadre de la loi Hamon, il n'est pas obligatoire de remettre en eau pendant l'astreinte. Chaque situation doit être analysée et traitée en fonction des critères en présence.

6 DOCUMENTS DE REFERENCE

- ⇒ Procédure « Départ client » (P_NAT_CLI_13)
- ⇒ Procédure « Arrivée client » (P_NAT_CLI_12)

7 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.

Vérificateur / Fonction Steeve DUBOIL / Responsable Processus Clientèle Isabelle DE CHARETTE / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Emmanuelle CROGUENNEC / Directeur Adjoint de la Relation Client
---	---