

1 OBJECTIFS

Cette procédure décrit le traitement de la demande client en vue d'un traitement homogène pour une satisfaction optimale de nos clients et une performance accrue de nos processus.

2 DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des Entreprises Régionales de l'activité Eau France de SUEZ et ses filiales.

Les acteurs concernés sont ceux des Directions Régionales de la relation Client : Départements de la Relation Client Multicanale, Gestion et Vie des Contrats, Opérations, Grands Comptes, Prestataires de la Relation Client et l'ensemble des acteurs en charge du traitement des demandes clients.

3 TERMINOLOGIE

Département de la Relation Client Multicanale : en charge des activités de traitement de la demande client (accueils, téléphone, mails, courriers), de vente de services par téléphone et des activités sur l'Agence en ligne, liste non exhaustive sur l'ensemble des canaux de contact. Il est garant de la satisfaction client, de la qualité et du délai de traitement des demandes clients et du développement du chiffre d'affaires.

Il regroupe un ou plusieurs Centres de Traitement de la Demande.

Département Gestion et Vie des contrats (GVC) : en charge des activités Facturation, Encaissement et Recouvrement. Garant de la satisfaction Client, du paramétrage du SI Gestion Client et du respect de la réglementation et des clauses contractuelles ainsi que de l'exhaustivité de la facturation des m³ consommés, des travaux et prestations de services, de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement ainsi que du BFR (Besoin en Fond de Roulement).

Département des Opérations : en charge des interventions chez le client et le comptage (relève / TR /RR), pilotage des sous-traitants, et déploiement des projets de télé relève.

Chargé de la Relation Clients (Chargé MTC) : collaborateur en charge du traitement des demandes et réclamations clients au sein du multicanal (TDD).

Client : Personne physique ou morale abonnée au service pour laquelle Suez assure la distribution et / ou la 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).

Client Grand compte : personne physique ou morale identifiée gros consommateur et suivi par des équipes dédiées en région pour un suivi et un traitement personnalisé.

SI Clientèle Odyssée : Logiciel de facturation et de gestion de la Relation Client (depuis 2013).

Acteur (dans Odyssée) : l'acteur correspond à une personne physique ou morale en relation avec SUEZ. L'acteur n'est pas forcément un client. Un acteur principal relié à un compte est un client.

DECLIC : Application permettant de classer et distribuer les courriers clients numérisés.

	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 2/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	---

DIMELO : Outil de gestion des interactions clients par mail.

TPMC (Tout Pour Mes Collaborateurs) : base de données par commune traçant les éléments contractuels et les évènements et particularités liés aux contrats.

TSME (Tout Sur Mon Eau) : application Web offrant aux clients des services leur permettant de gérer 24H/24 et 7J/7 leur contrat d'eau : accès aux factures et à leur paiement, aux relevés de compteur, au suivi des consommations, demande de dégrèvement, etc...

Formulaire de contact dans TSME : permet l'interaction entre le client et la société, pour une demande ou une réclamation.

Parcours « digital » TSME : service qui permet au client d'adresser une demande en ligne.

Compte en ligne (CEL) et Agence en ligne (AEL) : application Web offrant aux clients des services leur permettant de gérer leur contrat d'abonnement : paiement de leurs factures, relevé de compteur, suivi des consommations, accès aux factures, et de communiquer avec Suez et ses filiales.

Réclamation en dernier recours (RDR) : il s'agit d'une réclamation en dernier recours lorsque le client conteste le traitement ou la réponse apportée par le service client.

ESSOR : Prestataire d'encaissement/recouvrement externe.

Intervention technique urgente : qualification portée à une demande mettant en danger les biens ou les personnes. Il s'agit par exemple d'une fuite sur un poste de comptage avec risque de dégât des eaux. Les demandes urgentes font l'objet d'Alertes Interventions de niveau 1.

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.

SIRET : (Système d'Identification du Répertoire des Établissements) série de 14 chiffres attribuée par l'INSEE à toute entreprise légalement constituée et toute association immatriculée auprès de la Préfecture. Le numéro SIRET d'une entreprise se compose de son numéro SIREN (les 9 premiers chiffres) suivi du NIC – pour Numéro Interne de Classement (les 5 derniers chiffres de la série). Chaque entreprise dispose d'un SIREN unique et autant de NIC que d'établissements. Notez que le SIRET doit apparaître sur tous les documents officiels de l'entreprise.

SIREN : (Système d'identification du répertoire des entreprises) est le numéro unique d'identification de chaque entreprise. Ce numéro composé de 9 chiffres permet d'identifier chaque entreprise auprès des administrations.

SVI : serveur vocal interactif mis à disposition des clients.

ASSIST'EAU : Outil d'aide au diagnostic métier et technique utilisé par les Chargés MTC.

DolceÔ : gamme de solution d'assurance et d'assistance contre les fuites d'eau.

HomeServe : courtier en Assurance, mandaté pour la gestion des clients du service DolceÔ.

Vérificateurs / Fonction Camille Frejabue - Florence Gillain / Relation Client Multicanale Isabelle de Charette / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Ewa Bergère / Responsable Département Multicanal
---	--

4 PRINCIPES

4.1 Enregistrement des demandes clients

Toute demande client, quel que soit le canal de contact : accueil, téléphone, mail ou courrier (y compris les demandes provenant des équipes terrain et les réclamations en escalade provenant du siège) est enregistrée dans le SI Clientèle.

4.2 Définition des demandes internes

Il s'agit des **demandes initiées par SUEZ** : traitement des NPAI, gestion des compteurs non vus, campagnes de renouvellement de compteurs, enquête demandée en interne... et également les demandes interservices.

NB : La demande interne ne doit pas être utilisée pour tracer une demande client (les contacts quels qu'ils soient ne se rattachent pas à un dossier « demande interne »).

4.3 Numérisation et visualisation des courriers clients

Tout courrier client doit être numérisé puis rattaché à un dossier pour être tracé et visualisable dans le SI Clientèle.

4.4 Enrichissement des données clients

Afin de déterminer la nature exacte des données concernées, il est impératif de définir si le client est un client particulier ou un client professionnel.

Les données clients sont **renseignées ou mises à jour lors de chaque contact** avec le client :

- Type acteur : acteur ou entreprise (cf paragraphe 5.1.3 pour le type « entreprise »),
 - Classe client du compte : particulier, professionnel, collectivité, administration, agriculteur, copropriété...
 - SIRET acteur pour les clients professionnels
 - N° de téléphone portable et le fixe (bureau et/ou domicile),
 - E-mail,
 - Date et lieu de naissance du client à renseigner dans l'acteur, pour limiter les homonymes lors d'une procédure judiciaire (préconisé depuis 2019).
- ⇒ Il est fortement recommandé **de renseigner la « méthode de contact privilégié »** dans le SI Clientèle afin que le client puisse recevoir par exemple, les comptes rendus de relève ou d'intervention suite changement de compteur, les alertes en cas de crise, etc...

Le téléphone portable doit être obligatoirement renseigné dans la fiche client pour les demandes qui concernent une intervention terrain.

La Loi n°2014-344 du 17/03/2014 relative à la consommation dite loi Hamon, nous oblige à informer systématiquement le client particulier lorsqu'il nous communique ses données téléphoniques sur son droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Ainsi le client doit être informé : « *Lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.*

 SUEZ	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 4/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	---

Et le code civil prévoit aussi que l'information suivante soit effectuée : « *Sachez qu'en nous communiquant votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone mobile, vous acceptez de recevoir de la part de notre société des informations par e-mail ou SMS en lien avec votre contrat (par exemple : l'envoi de documents contractuels, votre confirmation d'abonnement, les confirmations de rendez-vous, les comptes rendus d'intervention sur votre compteur...)* ».

Le **Relevé d'Identité Bancaire (IBAN)** est demandé au client dès lors que celui-ci **n'est pas renseigné** dans le SI Clientèle.

Les **clients sous assistance médicale** sont enregistrés comme une particularité du client en NEC (Non éligible à la coupure) c'est à dire les clients particuliers pour qui on ne doit pas couper l'eau pour des raisons médicales. Aucun commentaire ne doit être saisi pour justifier le cas du client.

Ces particularités sont mises à jour dès que l'information est connue.

4.5 Analyse de la demande

L'analyse de la demande du client est effectuée en **consultant les informations** à disposition dans le SI Clientèle, dans l'historique des contacts, des dossiers et TPMC.

Les demandes techniques font l'objet d'un **diagnostic afin d'évaluer la nécessité d'une intervention** ainsi que le degré d'urgence.

4.6 Qualification des demandes clients

Pour chaque demande client, un **dossier est ouvert** sur la base du « **Dictionnaire national d'enregistrement des demandes** » et qualifié en demande ou réclamation.

4.7 Gestion des interventions

Toute intervention chez le client fait l'objet d'une information et d'un compte rendu par l'agent ou par le SI (à condition que le mode de contact privilégié soit complété par le Chargé Clientèle).

Les règles d'interventions pour les remises en eau express lors d'une arrivée client et les demandes de réouverture suite fermeture pour non-paiement pour les clients professionnels font l'objet de procédures spécifiques.

▪ Les interventions non urgentes

Les rendez-vous sont pris uniquement lorsque l'équipement est inaccessible (cf 5.1.6.1) ou lorsque le client en fait la demande.

Le client doit pouvoir obtenir un rendez-vous dans les 10 jours ouvrés au plus tard et dans des plages horaires de 2 heures.

Le Chargé MTC respecte la règle suivante :

⇒ Appel du client du lundi au samedi : proposition de RDV à minima à J+2 jours ouvrés (selon les disponibilités de l'agenda).

NB : pour prendre connaissance des particularités contractuelles : consulter impérativement TPMC.

- **Les interventions urgentes et prioritaires**

Une demande urgente est une demande mettant en danger les biens ou les personnes nécessitant une prise en charge dans l'heure.

Une demande prioritaire est une demande dont l'enjeu nécessite un traitement particulier avec une prise en charge dans la journée.

La qualification « urgente » est paramétrée par défaut par type d'activité terrain dans le SI Clientèle.

NB : S'assurer de l'accessibilité de l'installation (cf 5.1.6.1).

- **Le respect des rendez-vous**

Un rendez-vous est un engagement du client et de l'entreprise ; en cas de non-respect du rendez-vous par le client, l'entreprise facture le déplacement -si prévu au Règlement de Service.

NB : Le client doit être informé par l'entreprise de tout retard ou l'annulation d'un RDV.

- **La confirmation des rendez-vous**

Au plus tard la veille de tout rendez-vous pris avec un client, une confirmation par SMS doit être programmée et envoyée au client (un contact sortant sera automatiquement tracé dans le SI Clientèle).

4.8 Définition d'une demande multi-contacts

Une demande multi-contacts correspond à **plusieurs contacts du client pour une même demande non clôturée**.

Ces contacts sont **attachés à la demande initiale** du client.

NB : L'appel d'un multi-contactant doit faire l'objet d'un signalement au superviseur afin que le traitement du dossier du client soit priorisé.

4.9 Réclamation sur dossier clôture

Pour une **réclamation faisant suite au traitement et à la réponse d'un dossier clôturé** (insatisfaction sur la réponse apportée ou sur le traitement de la demande), un nouveau **dossier FAC** est créé.

NB : toute escalade adressée au Directeur de la Relation Client (via TSA 60002 ou formulaire « autres recours amiables ») fera l'objet d'un dossier RDR dans le SI Clientèle par les équipes dédiées.

4.10 Suivi du traitement des demandes

Le Chargé MTC traite **dans la mesure du possible la demande client dans son intégralité**.

Dans ce cas, le dossier est **clôturé immédiatement** après traitement.

Lorsque la demande nécessite un **traitement différé**, une expertise ou une intervention terrain, le Chargé MTC sélectionne **l'action à réaliser qui est automatiquement routée** vers le service concerné. Dans ce cas, le **dossier reste ouvert** (le client peut suivre le traitement de sa demande sur son CEL : « **Suivi de mes demandes** » dans TSME).

Vérificateurs / Fonction Camille Frejabue - Florence Gillain / Relation Client Multicanale Isabelle de Charette / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Ewa Bergère / Responsable Département Multicanal
---	--

 SUEZ	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 6/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	---

4.11 Réponse à la demande

La réponse doit traiter **toutes les questions** du client.

Le **choix du canal** de la réponse doit **être adapté** :

- **Une réponse par téléphone** est préférée au mail ou au courrier dès lors que la demande nécessite des échanges avec le client.
- **Une réponse écrite** est indispensable pour **les réclamations** et les **demandes multi-contacts**. Penser à privilégier les réponses écrites par mail dès lors que nous disposons d'une adresse e-mail.

Les **courriers-mails types** sont **utilisés** pour toute demande simple (une seule question client).

Une **réponse personnalisée** est **privilégiée** pour les dossiers complexes et/ou sensibles.

Tout dysfonctionnement doit faire l'objet d'excuses (à l'oral et/ou par écrit).

4.12 Délai de réponse

SUEZ s'engage à apporter une réponse au client dans les :

5 jours ouvrés pour un courrier ou **48 h** pour un e-mail,

ou

15 jours ouvrés pour les demandes nécessitant une intervention terrain ou l'action d'un autre service, à l'exception des demandes qui requièrent des accords ou autorisations de tiers (accord de collectivité par exemple).

Lorsque la réponse ne peut pas être apportée dans les délais : 5 jours ou 15 jours, **un mail d'attente (à privilégier)** ou un **appel sortant** peut être réalisé.

NB : les clients qui nous sollicitent par mail (via un formulaire de contact) reçoivent un accusé réception automatique de prise en charge.

Le client peut également accéder au suivi du statut de certains dossiers sur son compte en ligne.

4.13 Définition d'une réclamation

Une réclamation est l'expression de la part du client d'un mécontentement, d'une contestation ou le signalement (quelque soit le ton adopté par le client) d'une anomalie concernant l'ensemble des domaines de l'entreprise, notamment :

- La gestion clientèle (facture, paiement, service),
- La qualité de l'eau (goût, odeur, aspect),
- Le domaine technique et le réseau (fuites, pression, eaux usées).

La **qualification des dossiers est définie par défaut** dans le SI Clientèle selon le type de demande, et peut être modifiée si besoin. Pour le dossier « Règlement », la qualification de la nature doit être faite par le Chargé MTC.

Vérificateurs / Fonction Camille Frejabue - Florence Gillain / Relation Client Multicanale Isabelle de Charette / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Ewa Bergère / Responsable Département Multicanal
---	--

 SUEZ	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 7/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	---

Toutes **réclamations clients** (définie par défaut dans le SI Clientèle), **non résolues dans la journée**, nécessitent de **suspendre la mensualisation** en cours ou d'ajuster si besoin le montant des deux prochains prélèvements.

C'est au Chargé MTC qui **traite le contact client**, de **suspendre les prélèvements** en cours ou de modifier les échéances.

L'ouverture d'un dossier « Facture », « Degrèvement », « Règlement » et « RDR » (dossier de gestion des réclamations en dernier recours) bloque toute relance sur le compte du client jusqu'à la clôture du dossier.

4.14 Proposition de services

Lors de chaque contact et **après avoir traité la demande initiale**, le Chargé MTC propose **systématiquement** les services gratuits ou payants (DolceÔ) auxquels le client n'a pas encore souscrit.

Services gratuits :

- **La mensualisation / le prélèvement automatique**

La mensualisation par prélèvement mensuel est **systématiquement proposée comme mode de règlement**.

Le Chargé MTC explique au client le principe de facturation en prélèvement mensuel et le prélèvement de la facture d'accès au service.

- **La e-facture**

La e-facture est systématiquement proposée comme mode de réception de la facture (prérequis adresse e-mail et facture en prélèvement mensuel ou à chaque facture).

Services payants :

Les clients particuliers peuvent souscrire à une assurance/assistance de la gamme DolceÔ en partenariat avec **HomeServe** (cf. Mode opératoire sur le traitement des demandes de remise sur facture liées à une fuite pour les clients DolceÔ - MO_NAT_CLI_38).

4.15 Clôture des demandes

Toute demande traitée **doit être clôturée** :

- **Traitemet immédiat** : clôture du dossier par le **Chargé MTC**.
- **Traitemet différé** : clôture du dossier et finalisation de la/des tâches par le **service responsable du traitement**.



Procédure

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Réf : P_NAT_CLI_10
Indice : 8
Page : 8/23
Date mise à jour : 16/01/2024
Date application : 16/01/2024
Date indice 1 : 01/07/2012

5 DETAIL DES OPERATIONS MENEES

5.1 Traitements des demandes

5.1.1 Réception des demandes

Les appels

Le Chargé MTC se présente à minima par son prénom (à adapter selon les particularités contractuelles).

Il identifie son interlocuteur en se faisant confirmer les informations suivantes : **nom, prénom, adresse desservie** et au besoin, il peut demander une référence client (par exemple le numéro client ou matricule compteur) => Application RGPD.

Dans le cas d'un appel par un tiers : en plus des informations nom, prénom et adresse desservie, la confirmation de la référence client est OBLIGATOIRE pour poursuivre l'échange.

Dans le cas d'un contrat de type Prestation de Service, sans référence client, l'identification doit comporter impérativement un élément supplémentaire tel que l'e-mail ou le numéro de téléphone.

Important : pour le cas particulier des demandes de modification de RIB ou de mouvement de compte (dans le cadre d'une résiliation ou d'une succession) 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 ou du notaire (e-mail ou courrier) afin d'en garder une trace écrite et d'éviter ainsi tout litige postérieur.

Les courriers

Les clients adressent leurs courriers à l'adresse TSA (Service Client TSA 50001 36400 La Chatre).

Les courriers* sont numérisés par le prestataire et mis à disposition dans l'outil DECLIC. Ils sont distribués dans des bannettes, et enregistrés dans le SI Clientèle à J+1 par les conseillers clientèle (J étant la date de numérisation du courrier)

Cf. Mode opératoire Traitement des courriers avec l'outil DECLIC.

* Seuls les documents liés aux devis travaux et ceux concernant les devis acceptés et signés par les clients sont gérés directement par le département Gestion et Vie des contrats.

Les e-mails

Les clients peuvent adresser une demande via le formulaire de contact depuis le site internet :

Contact par e-mail :

Vous préférez nous écrire ?

Complétez le formulaire suivant en remplissant l'ensemble des champs demandés :

Nom

Prénom

Adresse e-mail

Numéro de téléphone mobile

Référence client (facultative)

Adresse (facultative)

Les formulaires sont directement dirigés dans les bannettes Dimélo des régions et sont enregistrés dans le SI Clientèle à J+1 par les Chargés MTC.

Les clients reçoivent un accusé réception automatique de prise en charge.

Les parcours digitalisés

Les clients peuvent effectuer une demande via un parcours digitalisé depuis le site internet.

Tout dossier en anomalie (index incohérent ou en erreur fonctionnelle par exemple) est corrigé ou traité par le Chargé MTC afin de permettre la clôture du dossier dans le SI Clientèle.

5.1.2 Identification du Client dans le SI Clientèle

Si le téléphone est reconnu, le Chargé MTC dispose d'une remontée automatique de la fiche client ; il identifie son interlocuteur en se faisant confirmer les informations suivantes : **nom, prénom, adresse desservie** et au besoin, il peut demander une référence client (par exemple le numéro client ou matricule compteur) => Application RGPD.

Les demandes de branchement neuf nécessitent la création d'un « prospect ».

Pour les demandes liées à des arrivées clients, le numéro de matricule compteur est demandé au client afin de s'assurer de réaliser l'abonnement sur le bon point de service.

L'interlocuteur peut être une personne différente du titulaire de l'abonnement. Dans ce cas, il est renseigné dans le contact du dossier uniquement et non pas dans le pavé « coordonnées client » du SI Clientèle.

Les demandes clients ne concernant pas le périmètre SUEZ ne sont pas enregistrées dans le SI Clientèle.

5.1.3 Mise à jour des données clients

5.1.3.1 Lors de chaque contact téléphonique, l'exactitude des données clients présentes dans le SI Clientèle sont systématiquement vérifiées, renseignées et mises à jour avec l'interlocuteur, à savoir :

- Téléphone portable (pour la réception des sms),
- Téléphone fixe,
- E-mail,
- Adresse de branchement complète : le n° de rue et le complément d'adresse sont à rajouter si manquants dans le SI Clientèle et s'ils sont communiqués par le client.

Lors de tout contact client où les données téléphoniques sont demandées, celui-ci doit être informé comme suit « *lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr* ».

La Loi n°2014-344 du 17/03/2014 relative à la consommation dite Loi Hamon, nous oblige à informer systématiquement le client particulier lorsqu'il nous communique ses données téléphoniques sur son droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Pour les clients particuliers :

- Le type « acteur entreprise » doit être topé « **acteur** » et la classe client en « **particulier** ».

Pour les clients professionnels :

- Le nom d'acteur doit être la raison sociale de l'entreprise,
- Le type « acteur entreprise » doit obligatoirement être topé « **entreprise** » et la classe client adaptée : « **professionnel**, copropriété, syndic, agriculteur... »

Attention ! Pas de classe client « particulier » avec un type d'acteur « entreprise »

- La dénomination ou le statut du professionnel (SA, SARL, ETS, etc) sont enregistrés dans la « civilité » et non dans le « nom de l'acteur » ➔ La civilité ne doit pas être Monsieur / Madame.
- La mise à jour de l'activité code NAF (page compte) et SIRET (page acteur) est obligatoire, ainsi que le type de site, afin d'être ajusté à la future réglementation qui concerne la dématérialisation des factures entre professionnels.
- L'interlocuteur privilégié avec son téléphone et son adresse e-mail sont à mettre à jour,
- Compléter les caractéristiques pour la dématérialisation des factures (cf. Fiche Pratique : Dématérialiser les factures pour les PRO au format Pdf signé par e-mail).

La qualification du client particulier ou professionnel est essentielle notamment pour le processus de demande de remise sur fuite dans la cadre de la loi Warsmann, pour les plans de relances ainsi que pour les ventes de services.

Pour les clients collectivités :

- Le type « acteur entreprise » doit être topé « **entreprise** » et la classe client adaptée : « **collectivité ou administration** »,
- La dénomination ou le statut de la collectivité « commune » est enregistré dans la « civilité » et non dans le « nom d'acteur »,
- La mise à jour de l'activité code NAF (page compte) et SIRET (page acteur) est obligatoire ainsi que le type de site.

Remarque : une collectivité possède bien un code NAF, généralement : « administration publique générale » (8411Z), d'autres code NAF pouvant être choisis. Le code NAF est directement associé au SIRET du client

- L'interlocuteur privilégié avec son téléphone et son adresse e-mail sont à mettre à jour,
- Compléter les caractéristiques pour la dématérialisation des factures « chorus » (cf. Fiche Pratique : Dématérialiser les factures des établissements publics (Portail Chorus)).

➤ ***Consignes concernant une copropriété :***

- Saisir en nom d'acteur le nom du syndicat des copropriétaires. Ne pas indiquer le nom du syndic professionnel,
- Saisir en complément de nom : « géré par XXX » (nom du syndic professionnel, ex NEXITY, FONCIA...). En cas de syndic bénévole indiqué « géré par Monsieur / Madame XX »,
- La civilité doit être « SDC » (évolution juillet 2023),
- Pas de SIRET / pas de code NAF.
- Le type de site est « immeuble d'habitation ».
- La classe client associée est « Syndic »

5.1.3.2 Pour les courriers ou e-mail, la vérification se fait sur la base des informations présentes sur le courrier ou sur l'e-mail.

Les clients sous assistance médicale sont enregistrés comme une particularité du client en NEC (non éligible à la coupure) car il s'agit de clients particuliers pour qui on ne doit pas couper l'eau pour des raisons médicales. Aucun commentaire ne doit être saisi pour justifier le cas du client.

Pour les clients pris en charge par le FSL (Fonds Solidarité Logement), un dossier « FSL » est ouvert.

Le Relevé d'Identité Bancaire (**IBAN**) est demandé à chaque contact si celui-ci n'est pas renseigné dans le SI clientèle et systématiquement vérifié avec le client lorsqu'un remboursement doit être effectué.

La mise à jour de données clients ne concerne pas la modification du contrat d'abonnement.

En cas de changement de titulaire d'abonnement, les procédures Arrivée et Départ client s'appliquent.

Quelques précisions sur le changement de titulaire d'abonnement :

Cas 1 : Le contrat est au nom de Monsieur et Madame : à la suite d'une séparation ou d'un décès, la demande de modification du nom du contrat par l'occupant restant dans le logement peut se faire par tél ou par écrit uniquement si le compte est soldé. En cas de dette antérieure, faire une mutation sans frais (cf. BDD Juridique n°3 Statut Client).

Cas 2 : Le contrat est à un seul nom : à la suite d'une séparation ou d'un décès, la demande de modification du nom du contrat par l'occupant restant dans le logement doit se faire par écrit (avec un justificatif en cas de décès). Une mutation sans frais est à effectuer.

5.1.4 Qualification du contact

Le contact doit être créé dans le SI clientèle avant que soit créé le dossier de qualification de la demande, ainsi celui-ci se rattache correctement au dossier.

Les contacts sortants créés manuellement doivent être rattachés manuellement au dossier.

Les contacts entrants par téléphone, courrier (Déclic), visite ou e-mail sont enregistrés à partir des « boutons » spécifiques à cet effet dans la zone de récupération de la fiche client.

Pour les autres types de contact, le contact est créé manuellement en sélectionnant la bonne classe : entrant/sortant :

- Un contact entrant provient du client,
- Un contact sortant est un contact émis par Suez / filiales vers le client.

Le type de contact peut être : téléphone, courrier, visite, e-mail.

Le canal « Webservice entrant » correspond aux contacts créés automatiquement par le système pour tracer les modifications du client depuis son CEL (mensualisation, prélèvement, e-facture, modification de données clients...) et ses demandes (dégrèvement, justificatif de domicile...).

La date de contact correspond à la date effective du contact. La date du contact est programmée dans le système par défaut pour les contacts « à partir du n° de téléphone » (date du jour) et « à partir du courrier » (Déclic - date de numérisation par le prestataire).

Pour les autres contacts, la date à saisir correspond à la date effective de la demande client.

Certains courriers sont considérés comme « **sensibles** » et font l'objet d'un traitement spécifique au sein du TDD (cf : Procédure P_NAT_CLI_7 Traitement des Courriers Sensibles). Sont concernés :

- Les courriers à caractère juridique,
- Les courriers venant des défenseurs des droits, des associations de consommateurs,
- Les courriers impactant l'image de l'entreprise **SUEZ / filiales**,
- Les courriers mentionnant le RGPD/Exercice des droits, la CNIL, la violation de données, etc...
- Les courriers menaçant de porter plainte,
- Les courriers mentionnant un sinistre, un préjudice, une expertise,
- Les courriers des mairies ou collectivités locales.

5.1.5 Analyse diagnostic de la demande

Le Chargé MTC analyse la demande du client par :

- Une lecture attentive du courrier, e-mail du client ou un questionnement adapté pour le contact téléphonique / visite,
- Une **consultation systématique des données du contrat dans TPMC** et des informations nécessaires à une bonne compréhension du dossier dans le SI Clientèle,
- Une consultation du compte client et l'historique des contacts et des dossiers.

Il s'assure qu'il n'y a pas un dossier en cours sur cette demande ou le cas échéant, consulte l'état d'avancement du dossier et des interventions en cours.

Pour les interventions techniques, le Chargé MTC diagnostique la situation et applique les règles sur les interventions urgentes, prioritaires ou non urgentes.

Il s'appuie également sur les scripts techniques d'aide au diagnostic mis à sa disposition dans ASSIST'EAU.

5.1.6 Qualification de la demande

Le Chargé MTC consulte l'historique des contacts et des demandes pour s'assurer qu'il s'agit d'une nouvelle demande.

Une demande déjà ouverte fait l'objet d'un traitement spécifique (voir le paragraphe 5.1.7.3 Traitement d'une demande existante).

Il ouvre dans le SI Clientèle un nouveau dossier et le qualifie selon la demande du client en utilisant de manière appropriée le Dictionnaire National d'enregistrement des demandes et/ou d'ASSIST'EAU.

NB : Le dossier est qualifié à l'ouverture par le système en demande ou réclamation ou par le Chargé MTC manuellement. Cette qualification peut être modifiée si nécessaire.

Par exemple, pour le dossier « Règlement », on pourra enregistrer manuellement le dossier en « demande » s'il s'agit d'une demande de facilité de paiement (échéancier) ou bien en « réclamation » s'il s'agit d'une contestation qui fait suite à une relance ou un remboursement non perçu.

Lors de la consultation du dossier du client, le Chargé MTC s'assure aussi de l'accessibilité du compteur, de la présence ou non du client et/ou de la nécessité d'un rendez-vous.

Il vérifie et met à jour l'information si nécessaire dans le SI Clientèle.

Se référer aux Fiches Pratiques M02 :

- ✓ Traiter une demande client,
- ✓ Créer un contact entrant ou sortant, modifier ou annuler un contact sortant et vérifier le rattachement du dossier,
- ✓ Gérer l'enregistrement des contacts.

5.1.6.1 Traitement des demandes avec intervention terrain non urgente

Le Chargé MTC s'appuie sur les scripts présents dans ASSIST'EAU pour diagnostiquer et tracer sa demande.

a. Prise de rendez-vous : compteur accessible / compteur non accessible

Les interventions sur **compteurs non accessibles** nécessitent la **présence obligatoire du client**.

Le Chargé MTC doit valider et/ou modifier avec le client l'accessibilité du compteur avant de prendre rendez-vous (ex : « garage accessible », « palier accessible » ne sont pas considérés comme accessibles et doivent être validés avec le client).

NB : si l'emplacement n'est pas connu du client : **mettre N/A**. Ce champ ne doit en effet jamais rester vide pour ne pas bloquer les campagnes techniques.

Si l'équipement n'est pas accessible (information dans le SI Clientèle) et que le client n'est pas disponible mais qu'il nous autorise exceptionnellement à entrer dans sa propriété, le Chargé MTC explique alors au client que nous ne sommes pas autorisés à entrer en domaine privé et que la présence du client est indispensable.

Le Chargé MTC doit envoyer une confirmation de rendez-vous par mail ou sms au client (via la SI Clientèle : 9-30).

Rappel sur le respect des rendez-vous

Un rendez-vous est un engagement du client et de l'entreprise ; en cas de non-respect du rendez-vous par le client, l'entreprise facture le déplacement -si prévu au Règlement de Service.

Pour les situations suivantes, la présence du client est obligatoire :

- Contestation d'un index relevé,
- Inversion de compteurs,
- Contestation de bon fonctionnement du compteur : expertise ou étalonnage,
- Enquête de conformité assainissement (avec nécessité d'accéder à l'intérieur du logement),
- Devis terrain.

NB : Toute intervention qui nécessite un changement de compteur, la présence du client est fortement conseillée pour éviter les contestations d'index de dépose.

Type de contact	Présence du client non obligatoire		Présence du client obligatoire	
	Compteur accessible	Compteur non accessible	Compteur accessible	Compteur non accessible
Contact par téléphone	Pas de rdv sauf si le client souhaite être présent	Prendre un rdv avec le client dans le SI Clientèle		
Contact par courrier/email	Informer le client que l'agent passera dans les 10 jours à venir (noter si contraintes de délai pour le client)	Contact sortant client (téléphone privilégié) pour prise de rdv		
Visite en accueil	Pas de rdv sauf si le client souhaite être présent	Prendre un rdv avec le client dans le SI Clientèle		

 SUEZ	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 15/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	--

b. Les rendez-vous non disponibles dans les agendas sous 10 jours ouvrés

La visibilité des jetons disponibles étant possible sans limite de date dans le SI Clientèle, il est recommandé au Chargé MTC d'utiliser les jetons libres et de proposer au client une date de rendez-vous la plus adaptée.

Dans le cas où le rendez-vous doit être pris dans les 10 jours ouvrés mais qu'**aucun rendez-vous** n'est disponible, le Chargé MTC qualifie la demande du client sans clôturer le dossier.

Une intervention (AT) est envoyée à G2 par le chargé MTC et l'ordonnancement reprend les éléments dans le commentaire. **Le téléphone du client doit être validé et renseigné obligatoirement.**

Le client sera rappelé par l'ordonnancement / les services techniques pour la prise de rendez-vous.

5.1.6.2 Traitements des demandes avec intervention urgente ou prioritaire

Pour le traitement des urgences, le Chargé MTC dispose d'ASSIST'EAU pour l'aider à la qualification et au traçage pour déclencher une intervention.

Il déclenche une intervention au travers d'un dossier dans le SI Clientèle et précise dans le commentaire les informations suivantes :

- Le type d'urgence : fuite, casse, gel, domaine public, domaine privé, dangerosité, etc...
- La volumétrie si fuite : geyser, filet d'eau, goutte à goutte, etc ...
- La durée du phénomène : permanent, intermittent ou ponctuel.
- L'emplacement exact du problème signalé par le client, etc... (se référer aux consignes/script techniques de l'outil ASSIST'EAU).

La qualification « urgente » est paramétrée par défaut par type d'activité terrain dans le SI Clientèle.

L'organisation des PAD et des relais entre région dispense le Chargé MTC de consulter dans TPMC les informations de l'astreinte.

5.1.7 Réponse à la demande Client

La réponse doit traiter toutes **les questions du client**.

L'adresse nationale unique (TSA) doit figurer sur tous les courriers-mails et supports de communication adressés aux clients.

5.1.7.1 Traitements de certaines typologies de demandes/réclamations

L'ouverture des dossiers « Facture », « Règlement », « Dégrèvement » et « RDR » bloquent jusqu'à leur clôture le plan de relance sur le compte client concerné.

Si le client est prélevé, il est nécessaire d'annuler le prélèvement en cours.

Si le client est mensualisé, le Chargé MTC modifie, avec l'accord du client, les 2 prochaines échéances d'un montant égal aux précédentes échéances en attendant la résolution du dossier et le nouvel échéancier.

5.1.7.2 Traitement d'une demande existante

a. Le client annule sa demande

A la demande du client, le Chargé MTC annule la demande dans le SI Clientèle et annule le dossier.

S'il s'agit d'une intervention technique, le Chargé MTC annule l'activité terrain puis annule le dossier. L'information d'annulation de l'activité terrain se fait automatiquement entre les SI Clientèle et G2/GRDV.

Si un rendez-vous est associé à l'activité terrain, celui-ci sera automatiquement annulé.

Si une tâche est ouverte sur la demande annulée, elle doit être finalisée.

b. Annulation ou modification d'une intervention programmée chez le client par Suez ou filiales

Dès qu'un agent est indisponible (absence, maladie, etc...), le service Ordonnancement fait son maximum pour transférer les rendez-vous à un autre agent terrain.

Si le rendez-vous doit être reprogrammé l'ordonnancement ou le service concerné recontactera le client (selon l'organisation interne des régions).

Toute annulation ou modification de rendez-vous devra faire l'objet d'un appel du client.

c. Modification d'une demande

Si la modification d'une demande concerne le commentaire ou la date du rendez-vous, le Chargé MTC enregistre la modification dans le SI Clientèle qui sera automatiquement transférée dans G2.

Si la modification porte sur d'autres points, la demande concernée doit être annulée et une nouvelle demande doit être créée.

Se référer à la Fiche Pratique M02 : Annuler un rendez-vous, annuler une activité terrain.

d. Information sur demande en cours

Le Chargé MTC renseigne le client en consultant :

- L'état d'avancement du dossier dans le SI Clientèle,
- Le lien disponible vers la fiche G2 pour les interventions techniques.

e. Gestion des rendez-vous non respectés

Le client nous contacte parce qu'il attend un agent à la suite d'une demande de rendez-vous, le Chargé MTC vérifie si un rendez-vous est bien programmé, ainsi que les informations présentes sur l'intervention via le lien G2.

En cas de dysfonctionnement, le Chargé MTC **présente des excuses au client**.

Il est recommandé que tout retard fasse l'objet d'un appel du client par l'agent terrain chargé de l'intervention.

Etat du Rendez-vous	Etat du service ordonnancement	CONSIGNES MTC	CONSIGNES ORDONNANCEMENT
RdV programmé et la plage horaire n'a pas été respectée	OUVERT et client est en attente du RdV le jour de l'appel	Le Chargé MTC ajoute un commentaire à l'intervention terrain en demandant à l'ordonnanceur de recontacter le client pour faire le point sur le RdV. Des excuses sont faites au client.	L'ordonnanceur contacte le client pour l'informer des horaires de passage de l'agent, voire reprogramme un RdV avec le client.
RdV non programmé qu'il s'agisse d'une erreur du client ou de l'entreprise	FERME ou date du RdV est antérieure à la date d'appel client	Si un RdV est disponible, le Chargé MTC propose un nouveau RdV au client. En cas, d'indisponibilité de RdV, la demande est transmise à l'ordonnancement. Si le dossier initial est clôturé, un nouveau dossier est ouvert. Des excuses sont faites au client.	Dans le cas où il n'y a pas de disponibilités dans les plus brefs délais pour le client, l'ordonnanceur recontacte le client pour convenir d'un rendez-vous

5.1.7.4 Prise de congés

Au téléphone, le Chargé MTC remercie le client de son appel et personnalise sa prise de congés. Il valide la bonne compréhension du client en reformulant.

Les réponses personnalisées écrites (par courrier ou par mail) sont signées comme suit : prénom, nom et qualité du signataire.

Les assistants de réponses disponibles dans le SI Clientèle gardent la signature automatique mais peuvent faire l'objet d'une modification manuelle avec le prénom, nom et la qualité du signataire.

	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 18/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	--

5.1.7.5 Confidentialité et droit d'accès au fichier

Les salariés SUEZ sont tenus au respect des règles de confidentialité et de déontologie.

Le client a un droit d'accès et d'opposition aux éléments de son dossier client (*RGPD*).

En ce qui concerne les zones de libre commentaire, il est interdit de mentionner :

- Des jugements de valeur sur la situation financière ou personnelle de l'intéressé,
- Des appréciations sur ses difficultés sociales,
- Des remarques comportementales, sociales ou physiques.

5.1.8 Proposition de services

Le Chargé MTC propose systématiquement, lors de chaque contact, après avoir traité la demande initiale du client, les services gratuits ou payants de la gamme Dolce ô auxquels le client n'a pas encore souscrit :

- Mensualisation ou prélèvement automatique,
- Agence en ligne (TSME et compte en ligne),
- E-facture,
- Eau en braille,
- Assurance et assistance fuite de la gamme Dolce ô.

Pour les clients **Grands Comptes**, de nombreux services spécifiques sont proposés :

- SAM (synthèse des alertes mails),
- Agence en ligne Pro (TSME Pro),
- Regroupement de factures (uniquement pour les clients publics chorusés),
- On'Connect Switch et ON' Connect Fluids,
- Mandat Sepa recap,
- Facture +

5.2 Demandes internes

Il s'agit de **demandes initiées par SUEZ** : traitement des NPAI, gestion des compteurs non vus, campagnes/plans de nouvellement de compteurs (PRC), enquêtes demandées en interne, fermeture des logements vacants, enquêtes de conformité dans le cadre d'un contrat et également lors de demandes interservices.

Ce type de demande doit être qualifiée par un dossier mais celui-ci ne peut pas être lié à un contact entrant mais à une « **demande interne** » et surtout pas en « **demande** » ou « **réclamation** ».

Une campagne technique et / ou commerciale permet d'injecter en masse des activités terrain et / ou des contacts clients.

Lors d'un contact client au téléphone ou à l'accueil qui fait suite à une campagne technique, le Chargé MTC traite la prise de rendez-vous. En revanche, le traitement et la clôture de la demande liée à la campagne technique **est de la responsabilité du service concerné** par la campagne.

Lorsque l'activité terrain est existante dans le SI, le Chargé MTC doit 1) copier le numéro de l'activité terrain, 2) créer un dossier ICT, 3) modifier l'AT existante et 4) prendre le rendez-vous. Si l'activité terrain n'a pas été générée dans le SI par une campagne, le traçage de la demande se fait par un dossier ICT pour prendre rendez-vous avec le client. Le traitement du retour de ces interventions est à la charge du département Opérations.

Les actions lancées en interne sur les compteurs non vus et les enquêtes de conformité, pour lesquels SUEZ envoie un courrier au client ou dépose un avis de passage, peuvent également faire l'objet d'un contact client au téléphone ou à l'accueil pour une prise de rendez-vous. Le traitement du retour de l'intervention ainsi que la clôture du dossier sont de la responsabilité du service qui a émis l'action.

Le dossier « demande inter-services » est utilisé pour tracer les demandes internes administratives ou techniques (avec déclenchement d'une activité terrain).

Avant de lancer en interne de façon unitaire une enquête terrain nécessitant un accès au compteur, le service émetteur s'assure de l'accessibilité du compteur, sinon il doit contacter le client pour une prise de rendez-vous.

Le traitement du retour des demandes **inter-services techniques** (c'est-à-dire intervention terrain) est réalisé par le service qui a créé le dossier.

En ce qui concerne les demandes **inter-services administratives**, si la demande ne nécessite pas de réponse ou de validation, le service destinataire traite et clôture la tâche et le dossier. Dans le cas contraire, la tâche est renvoyée au service émetteur avec la réponse ou la validation demandée en commentaire pour traitement et clôture de la tâche et du dossier.

En ce qui concerne **les dossier internes « ESSOR »**, ceux-ci sont créés uniquement par ESSOR. Lorsqu'une intervention terrain ou une demande vers le service recouvrement est émise, c'est le service recouvrement qui a la charge du traitement des tâches liées aux activités terrain effectuées et de la clôture des tâches et dossiers associés au traitement.

L'ouverture d'un dossier « ESSOR » bloque le plan de relance du compte client.

Tous les dossiers créés par ESSOR pour assurer la traçabilité de son activité, et qui ne donnent pas lieu à une demande vers le recouvrement ou vers un déplacement d'un agent terrain, doivent être clôturés par ESSOR dès la fin du traitement. ESSOR est chargé de suivre et de contrôler ces dossiers.

5.3 Pilotage et suivi du traitement de la demande client

Chaque service (Département Multicanal, Opérations, GVC, Grands Comptes, Ordonnancement, etc...) est responsable du traitement des tâches qui lui sont affectées et de la clôture de la demande associée.

Le responsable s'assure que lorsque la demande est traitée par son service, les tâches sont finalisées et les dossiers clôturés.

Les rapports Odyssée pilotage permettent d'effectuer les contrôles nécessaires. Ils permettent d'identifier les écarts et les anomalies en vue de les corriger manuellement ou en masse.

Le suivi et les corrections qui en découlent permettent aussi de mieux qualifier les clients afin de répondre à leurs demandes.

	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 20/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	--

Ci-dessous les noms des rapports permettant des contrôles de base sur la qualité d'enregistrement des demandes :

Nom du rapport	Fréquence	Consignes
Activités terrain Odyssée vers G2	Quotidien	Permet de vérifier si les AT émises sont bien envoyées vers G2.
Dossiers en cours et pause détail	Quotidien Mensuel	Permet en filtrant par entité et rôle principal de l'utilisateur de sortir tous les dossiers à corriger par une équipe. Faire reprendre le dossier : annuler, clore ou faire avancer le dossier dans la prochaine étape adéquate.
Contacts créés par utilisateurs	Hebdomadaire Mensuel	Permet de vérifier : <ul style="list-style-type: none"> - Contacts entrants non rattachés à un dossier, - Contacts sortants non rattachés à un dossier, - Le traçage contact / dossier.
Dossiers créés par utilisateurs	Hebdomadaire	Permet de vérifier : <ul style="list-style-type: none"> - L'enregistrement des contacts (si plusieurs dossiers pour un contact, seul le contact se rattache au 1^{er} contact), - La bonne qualification des dossiers, - En cas de contournement autorisé par un dossier, la bonne qualification « interne du dossier », - La création de demandes inter-services pour contrôler la qualification, - Si les dossiers non clôturés immédiatement sont bien liés à des traitements différés, - Si l'acteur est correctement enregistré.
Suivi annulation montants facturables	Quotidien Hebdomadaire	Permet de vérifier qu'il n'existe pas de montants facturables non facturés.
Taux remplissage données clients	Hebdomadaire	Permet de vérifier la bonne mise à jour des coordonnées récoltées lors des contacts.
Tâches à traiter par entité	Quotidien	Permet de vérifier la conformité (picking qualité) des tâches générées par les équipes (internes & externes) et de les traiter.
Taux remplissage IBAN & Mensu	Mensuel	Permet de vérifier le taux de mensualisation et la complétude des IBAN.

Vérificateurs / Fonction Camille Frejabue - Florence Gillain / Relation Client Multicanale Isabelle de Charette / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Ewa Bergère / Responsable Département Multicanal
---	--

	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 21/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	--

Dossier en cours par entité	Quotidien	Permet de traiter les anomalies des parcours digitalisés non finalisés / sans tâche.
Suivi abonnement e-facture NOUVEAUX SERVICES	Hebdomadaire Mensuel	Permet de vérifier le nombre de clients ayant souscrit à la e-facture.
Nouveaux clients Liste	Hebdomadaire	Dans rapports programmés. Contrôle sur les anomalies de création de comptes particuliers et professionnels en vue de leur rectification.
Parc compteur	Mensuel	Rapport programmé. Contrôle du stock pour identifier et corriger les anomalies.
Clients mensualisés, prélevés e-facture et DématPro factures - Chorus par ER, PB commune classe"	Mensuel	Rapport programmé. Pour développer les services digitaux et PA.
Client en EDI, Chorus (admin et Coll) et autres applications	Mensuel	Rapport programmé. Stock des comptes dématérialisés en vue d'identifier des anomalies et d'identifier les clients publics à Choruser.
Power BI : Qualité de données nouveaux clients	Quotidien	Permet d'identifier les clients professionnels créés avec des écarts et anomalies en vue de leur correction

5.3.1 Le Traitement de la demande (TDD)

Le service Traitement de la Demande, au sein des Départements de la Relation Client Multicanale, est garant de la qualité et du délai de réponse des demandes clients dont il a la responsabilité, tel que cela est défini dans le « Dictionnaire national d'enregistrement des demandes ».

5.1.1.1 Planification du traitement des demandes clients

Le responsable TDD planifie au quotidien le traitement des courriers-mails et des tâches.

Les courrier-mails dits « sensibles » et « réclamations dernier recours » (RDR) sont traités par une équipe avec une compétence de traitement rédactionnelle des réponses personnalisées.

Vérificateurs / Fonction Camille Frejabue - Florence Gillain / Relation Client Multicanale Isabelle de Charette / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Ewa Bergère / Responsable Département Multicanal
---	--

	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 22/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	--

5.1.1.2 Pilotage du traitement des demandes clients

Le responsable TDD ou le superviseur contrôle tous les soirs que tous les courriers reçus le jour même sont enregistrés dans le SI Clientèle.

Il suit au quotidien :

- Les volumes en stock,
- Le volume de courriers-mails traités par jour par Chargé MTC.

Chaque semaine, il analyse :

- L'état du stock des courriers-mails et des tâches,
- L'ancienneté du stock,
- Le % de courriers-mails traités vs non traités.

5.1.1.3 Suivi de la qualité de traitement des courriers

Sur la base de la grille nationale (référentiel) « évaluation de la qualité des interactions asynchrones » et du dictionnaire national d'enregistrement des demandes, le responsable TDD / le superviseur / ou toute personne habilitée à effectuer des évaluations qualité s'assure de la qualité de traitement de son équipe, par des contrôles aléatoires réguliers (rythme mensuel à respecter cf. procédure Evaluation de la Qualité des Interactions).

Il débrieve avec chaque Chargé MTC et définit les axes d'amélioration ou de formation et construit des plans d'actions. Il contrôle et s'assure de la qualité des réponses personnalisées.

Il pilote les délais de réponse et relance si besoin les services concernés pour respecter les engagements de délais de réponse.

Il analyse avec les autres responsables de service les dysfonctionnements. Il met en place des actions correctrices pour respecter les délais de traitement et optimiser la gestion du flux (planification, gestion des compétences).

5.1.1.4 Suivi de la qualité de traitement dans Odyssée

A partir des rapports dans le pilotage, le responsable TDD / superviseur ou toute personne habilitée s'assure de la qualité du traitement de son équipe, par des contrôles aléatoires et réguliers (rythme mensuel à respecter cf. procédure Evaluation de la Qualité des Interactions).

Il s'assure que lorsque la demande est traitée, les tâches sont finalisées et les dossiers clôturés.

5.1.1.5 Planification et pilotage de l'activité

Le responsable TDD / le superviseur ou toute autre personne habilitée planifie la présence de l'équipe afin d'assurer l'ensemble des objectifs qualitatifs et quantitatifs.

Vérificateurs / Fonction Camille Frejabue - Florence Gillain / Relation Client Multicanale Isabelle de Charette / Responsable National Système Management	Approbateur / Fonction Ewa Bergère / Responsable Département Multicanal
---	--

 SUEZ	Procédure TRAITEMENT DE LA DEMANDE	Réf : P_NAT_CLI_10 Indice : 8 Page : 23/23 Date mise à jour : 16/01/2024 Date application : 16/01/2024 Date indice 1 : 01/07/2012
---	---	--

5.1.1.6 Suivi de la qualité de traitement

Le responsable TDD / le superviseur ou toute autre personne habilitée s'assure de la qualité des réponses faites par son équipe : respect des procédures, bonne qualification et bon traitement des demandes.

Pour ce faire, il réalise régulièrement des doubles écoutes, sur la base du référentiel national et des contrôles via les rapports de pilotage.

Il procède à des débriefings avec chaque Chargé MTC et définit les axes d'amélioration ou de formation.

Le Responsable TDD / le Superviseur analyse avec les autres responsables de service les dysfonctionnements liés aux demandes nécessitant un traitement différé, vers d'autres services et l'ordonnancement.

Il met en place les mesures correctives nécessaires.

6 POINTS DE CONTROLE

Voir les points de contrôles MATRISK (Codis) à effectuer par le MTC.

7 RGPD

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.