

Note de cadrage du dispositif « hot line fournisseur » (segment C5)

Identification : Enedis-NOI-CF_45E**Version :** 3**Nb. de pages :** 6

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	15/05/2009	Création : mode expérimental du dispositif Hot Line	
2	31/05/2011	Pérennisation du dispositif Hot Line en place	V1
3	01/03/2017	Prise en compte de la nouvelle dénomination sociale d'Enedis	ERDF-NOI-CF_45E - V2

Résumé / Avertissement

Ce document décrit le cadre du dispositif Hot Line Fournisseur pérennisé suite à l'expérimentation réalisée.

Cette Hot Line, mise en place entre un fournisseur et Enedis, a pour but de répondre concrètement à certaines situations d'opposition client à la réalisation de l'intervention demandée par le fournisseur.

SOMMAIRE

1. Description du dispositif	3
1.1. Eléments de contexte.....	3
1.2. Principes et conditions de participation au dispositif	3
1.3. Champ d'application	4
1.4. Mise en œuvre	4
1.4.1. Description	4
1.4.2. Facturation des prestations réalisées et traçabilité.....	4
2. Suivi du dispositif.....	5
3. Logigramme : dispositif Hot line fournisseur.....	6

1. Description du dispositif

1.1. Eléments de contexte

Lors d'une intervention chez un client, le technicien est chargé de réaliser la demande formulée par le fournisseur.

Dans certains cas, le client s'oppose à la mise en œuvre de l'intervention telle que demandée par le fournisseur.

Le dispositif proposé consiste en la possibilité de mettre en œuvre, en temps réel, une relation entre Enedis (avec son agent sur place chez le client) et le fournisseur.

Ce dispositif appelé « Hot Line Fournisseur » a pour objectif :

- la satisfaction du client final (réalisation de sa demande dès le 1er déplacement),
- la limitation du nombre de ré-appels, voire réclamations clients au fournisseur,
- la diminution des cas de déplacements vains.

1.2. Principes et conditions de participation au dispositif

Il est rappelé que cette procédure est une procédure d'exception dans laquelle la mission du distributeur reste inchangée c'est à dire qu'elle consiste à réaliser la prestation telle que demandée par le fournisseur :

- chaque fournisseur décide de sa participation au dispositif. Il met alors un numéro d'appel dédié de « Hot Line » à disposition d'Enedis. Ce numéro d'appel n'est pas communiqué au client final ;
- une région Enedis ne doit avoir qu'un seul numéro par fournisseur ;
- l'interlocuteur du fournisseur répondant à la Hot Line doit avoir les délégations nécessaires pour décider immédiatement ;
- le fournisseur formalise sa participation par l'envoi d'un courriel à l'adresse « contrat-fournisseur-elec@enedis.fr » en précisant les régions Enedis sur lesquelles il participe et le ou les n° Hot Line qu'il met à disposition des régions ;
- la mise en œuvre est réalisée au plus tôt dans un délai d'un mois après l'envoi du courriel par le fournisseur afin de permettre le portage auprès de l'ensemble des opérationnels ;
- Enedis se réserve la possibilité de revenir à tout moment sur le principe de la Hot Line si elle estime que les dysfonctionnements sont trop importants ;
- le fournisseur, souhaitant modifier ses conditions de participation (N° téléphone de la Hot Line, régions Enedis) ou souhaitant sortir du dispositif, le notifie par l'envoi d'un courriel à l'adresse « contrat-fournisseur-elec@enedis.fr » pour une prise d'effet dans un délai d'un mois.

1.3. Champ d'application

Le dispositif couvre le segment C5 (Non résidentiel/Résidentiel).

Toutes les prestations sont concernées à l'exception des résiliations à l'initiative du fournisseur.

Le dispositif est mis en œuvre par Enedis lorsque :

- le client s'oppose à la réalisation de l'intervention telle que demandée par le fournisseur (le technicien n'est en effet pas chargé de vérifier l'adaptation du besoin par rapport à la demande) ;
- il n'y a pas d'impacts significatifs sur la tournée ;
- il n'est pas nécessaire pour le technicien de mettre en œuvre du matériel qu'il n'aurait pas à disposition.

1.4. Mise en œuvre

1.4.1. Description

Dans le cadre du champ d'application (paragraphe 1.3), lorsque l'agent appelle sa hiérarchie, celle-ci pourra :

- **demander au Technicien Clientèle de tout mettre en œuvre pour réaliser l'intervention telle que demandée par le fournisseur sans appeler le fournisseur :**

→ Le technicien informe le client que sa hiérarchie lui demande de maintenir l'intervention telle que programmée ;

- **appeler la Hot Line fournisseur afin de recueillir la réponse du fournisseur concernant la modification souhaitée par le client :**

→ Le fournisseur donne son accord pour la modification demandée par le client : le technicien précise au client qu'après contact avec le fournisseur par sa hiérarchie, la modification de l'intervention telle que demandée par le client est acceptée par le fournisseur.

Dans ce cas, le distributeur réalise la prestation telle que modifiée par le fournisseur.

Le fournisseur réalise auprès de son client les éventuelles actions de régularisations contractuelles.

→ Le fournisseur ne donne pas son accord pour la modification demandée par le client : le technicien précise au client qu'après contact avec le fournisseur par sa hiérarchie, la modification de l'intervention telle que demandée par le client n'est pas acceptée par le fournisseur.

Pour l'efficacité globale, il est fondamental que le temps d'échange soit le plus court possible. C'est à cet effet qu'il est demandé aux fournisseurs que les interlocuteurs répondant à la « Hot Line Fournisseur » aient les délégations nécessaires pour décider immédiatement. En conséquence, Enedis se réserve la possibilité d'interrompre l'appel en cours si celui-ci s'avérait trop long.

Dans ce cas, le distributeur réalise, sauf si l'opposition client est maintenue, la prestation telle que demandée initialement par le fournisseur.

1.4.2. Facturation des prestations réalisées et traçabilité

Tout appel à la Hot Line doit faire l'objet d'une traçabilité :

- **lors de la réponse du fournisseur :**

- si positive, le fournisseur utilise le formulaire SGE M002 pour confirmation de la modification de l'intervention :
 - type de la demande : demande d'information ;
 - sous-type de la demande : informations diverses ;
 - détail de la demande : modification intervention « nom intervention- N° affaire SGE » suite appel Hot Line en « nom intervention modifiée ».

Enedis notifie dans son SI l'accord du fournisseur et clôture la demande M002 une fois l'intervention soldée.

Dans ce cas, seule la prestation telle que réalisée suite à la modification demandée par le fournisseur est facturée ce dernier ;

- si négative, Enedis qualifie son SI pour notifier le refus du fournisseur ;

■ **en cas d'interruption de l'appel en cours par Enedis :**

- Enedis notifie ce résultat dans son SI.

2. Suivi du dispositif

- un point de suivi pourra être organisé lors des rencontres bilatérales entre le fournisseur et Enedis à l'initiative d'une ou l'autre partie.

3. Logigramme : dispositif Hot line fournisseur

