

## Situations avec présence physique du client ou d'opposants

Situations pouvant être rencontrées	Conduite à tenir
Une ou plusieurs personnes entravent l'accès aux compteurs ou à l'immeuble/ à la maison où se situent les compteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essayer de comprendre les motifs du refus</li> <li>• En fonction, essayer de convaincre le ou les clients en utilisant les arguments de la fiche 2.</li> <li>• Si le(s) client(s) maintien(nen)t son/leur refus après cinq minutes d'échanges, faire 1/2 tour, CR de pose KO</li> <li>• Inviter le(s) client(s) à appeler le service client Linky pour obtenir plus d'informations</li> </ul>
Le client intervient pendant l'intervention de changement de compteur, mais il reste calme. Il demande qu'on stoppe l'opération.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demander au client de s'éloigner de sa zone de travail et lui expliquer les dangers liés à l'opération de changement de compteur et la nécessité pour vous de terminer votre intervention               <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Si le client refuse, stopper l'intervention pour des raisons de sécurité et appeler son supérieur (si possible en passant le coup de fil à l'écart)</i></li> </ul> </li> <li>• Essayer ensuite de comprendre les raisons de l'opposition client</li> <li>• En fonction, essayer de le convaincre en utilisant les arguments de la fiche 2.</li> <li>• L'inviter à appeler le service client Linky pour avoir de plus amples informations</li> </ul> <p><i>Pour info : il n'est pas possible de déposer un compteur Linky déjà installé. En aucun cas n'est réinstallé un compteur CBE.</i></p>
Le client est agressif, exprime des émotions fortes (stress, angoisse, pleurs), pose de nombreuses questions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire preuve de patience et garder son calme</li> <li>• Expliquer calmement au client que vous avez le droit de procéder au changement de compteur</li> <li>• Répondre aux questions du client si vous connaissez les réponses (cf. fiche 2)</li> <li>• Encourager le client à téléphoner au Service Client Linky (0800 054 659) afin qu'il obtienne toutes les réponses à ses questions</li> <li>• Si l'agressivité est tournée contre vous-même, fixer vos limites et n'acceptez pas que l'on vous parle ainsi</li> <li>• Si le client ne se calme pas, si son comportement vous paraît dangereux, il est préférable de ne pas insister. Faire 1/2 tour et CR de pose KO</li> </ul>
Le client a fait appel à la gendarmerie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer à la Gendarmerie la raison de votre présence</li> <li>• Proposer que les gendarmes parlent à votre supérieur / au référent C d'Enedis (qui leur expliquera que vous agissez conformément au droit et avez le droit d'accéder aux compteurs)</li> <li>• Avertir son supérieur (si possible en passant le coup de fil à l'écart), qui préviendra Enedis</li> <li>• En cas d'opposition persistante ou de refus, faire 1/2 tour</li> </ul>
Le client a fait appel à la presse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas entrer dans un échange avec la presse. Les inviter à contacter les services d'Enedis.</li> <li>• Eviter tout comportement qui pourrait nuire à l'image de l'entreprise de pose ou d'Enedis</li> <li>• Faire 1/2 tour et avertir son supérieur (si possible en passant le coup de file à l'écart), qui préviendra Enedis</li> </ul>
Le client souhaite filmer/enregistrer l'intervention / le poseur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuser d'être filmé ou enregistré</li> <li>• Renvoyer vers ENEDIS en communiquant le n° vert LINKY (0800 054 659)</li> </ul>