



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">• Essayer de comprendre les motifs du refus• En fonction, essayer de convaincre le ou les clients en utilisant les arguments de la fiche 2.• Si le(s) client(s) maintien(nen)t son/leur refus après cinq minutes d'échanges, faire 1/2 tour, CR de pose KO• Inviter le(s) client(s) à appeler le service client Linky pour obtenir plus d'informations
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">• 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">• <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>• Essayer ensuite de comprendre les raisons de l'opposition client• En fonction, essayer de le convaincre en utilisant les arguments de la fiche 2.• L'inviter à appeler le service client Linky pour avoir de plus amples informations <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">• Faire preuve de patience et garder son calme• Expliquer calmement au client que vous avez le droit de procéder au changement de compteur• Répondre aux questions du client si vous connaissez les réponses (cf. fiche 2)• Encourager le client à téléphoner au Service Client Linky (0800 054 659) afin qu'il obtienne toutes les réponses à ses questions• Si l'agressivité est tournée contre vous-même, fixer vos limites et n'acceptez pas que l'on vous parle ainsi• Si le client ne se calme pas, si son comportement vous paraît dangereux, il est préférable de ne pas insister. Faire ½ tour et CR de pose KO
Le client a fait appel à la gendarmerie	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer à la Gendarmerie la raison de votre présence• 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)• Avertir son supérieur (si possible en passant le coup de fil à l'écart), qui préviendra Enedis• En cas d'opposition persistante ou de refus, faire ½ tour
Le client a fait appel à la presse	<ul style="list-style-type: none">• Ne pas entrer dans un échange avec la presse. Les inviter à contacter les services d'Enedis.• Eviter tout comportement qui pourrait nuire à l'image de l'entreprise de pose ou d'Enedis• Faire ½ tour et avertir son supérieur (si possible en passant le coup de file à l'écart), qui préviendra Enedis
Le client souhaite filmer/enregistrer l'intervention / le poseur	<ul style="list-style-type: none">• Refuser d'être filmé ou enregistré• Renvoyer vers ENEDIS en communiquant le n° vert LINKY (0800 054 659)