Note d'information relative à la formation des fournisseurs

Identification : Enedis-NOI-CF_104E
Version : 1
Nb. de pages : 10

Version	Date d'application	Nature de la modification	Annule et remplace
1	01/01/2019	Création	

Document(s) associé(s) et annexe(s) :

Résumé / Avertissement

Enedis a mis en place, à titre expérimental, un cursus de formation destiné aux fournisseurs d'électricité. Ce document rappelle le contexte de cette offre et décrit les différents modules de formations proposés et le processus de gestion des inscriptions via Enedis-D. Le catalogue de formation aux fournisseurs, présenté en annexe du document, précise pour chaque module la référence, l'objectif, le programme, les prérequis, la durée et le tarif associé.

SOMMAIRE

1. Contexte 3

2. Besoins en formation des fournisseurs d'électricité 3

3. Catalogue de formation 3

3.1. Segment C5 4
3.2. Segment C2-C4 4

4. Processus d'inscription via Enedis-D 5

Annexe 1 : Catalogue de formation aux fournisseurs 6

1. Contexte

Les fournisseurs ont exprimé à plusieurs reprises une attente vis-à-vis d'Enedis en matière de formation de leurs salariés, notamment les conseillers clientèle utilisant les prestations et les outils mis à disposition de l'ensemble des fournisseurs par Enedis. Ce besoin s'est notamment exprimé à travers les enquêtes de satisfaction menées par Enedis en 2016.

Ces formations sont demandées en complément des procédures mises en œuvre et communiquées par Enedis et en complément de l'accompagnement par Enedis des nouveaux acteurs entrant sur le marché de l'électricité.

En effet, Enedis produit une documentation mise à disposition de l'ensemble des acteurs du marché de l'électricité (documentation technique de référence, référentiel clientèle, guides utilisateurs, guides d'implémentations des flux, fiches pratiques, etc.) et propose un accompagnement passant par des rendez-vous avec les nouveaux fournisseurs. L'équipe d'Enedis en charge de la relation avec les fournisseurs accueille les nouveaux entrants pour une présentation complète du fonctionnement du marché de l'électricité et de la relation avec Enedis. Des rendez-vous sont aussi organisés avec les équipes de la direction des systèmes d'information (DSI) d'Enedis pour la gestion des accès au système d'information permettant les échanges entre Enedis et les acteurs du marché et pour la présentation des flux de données et des webservices.

En complément des travaux dans le cadre des groupes de travail pilotés par la CRE, Enedis présente les évolutions des règles de gestion et des procédures dans les systèmes d'information (SI) ainsi que les modalités pratiques d'accès aux demandes de prestations à l'occasion de différents types de sessions organisés par la DSI d'Enedis.

Néanmoins, les fournisseurs demandent à Enedis de renforcer l'accompagnement par de la formation de leurs conseillers, voire de leurs formateurs pour les plus importants d'entre eux.

Enedis a ainsi mis en place, à titre expérimental, un cursus de formation destiné aux fournisseurs d'électricité, suite aux besoins exprimés par les fournisseurs et au bilan positif tiré des formations pilotes en 2017 et 2018.

Les différents modules qui composent ce cursus de formation ont été élaborés en concertation avec les fournisseurs, en lien avec la CRE, et viennent ainsi compléter l'accompagnement existant.

2. Besoins en formation des fournisseurs d'électricité

Les fournisseurs ont exprimé à travers les enquêtes millésime 2017 et 2018 un besoin important en terme de conseillers à former : plus de 600 conseillers et de 600 formateurs à former sur la période 2019-2020 selon les résultats de l'enquête.

Enedis a co-construit avec les fournisseurs un catalogue des formations dans le cadre d'échanges notamment tenus dans le cadre du Comité Spécialisé Fournisseurs (CSF) émanation du Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Électricité (CURDE).

3. Catalogue de formation

Les formations réalisées par la Direction de la Formation et de la Professionnalisation d'Enedis s'adressent aux conseillers clientèle des fournisseurs et se déroulent sur des sites Enedis.

Le catalogue de formation se compose de 8 modules de formation : 4 modules sur le segment C5 et 4 modules sur le segment C2-C4. Les modules expérimentaux sont les suivants sur chaque segment :

1. Les fondamentaux
2. Les prestations sans travaux
3. Les prestations avec travaux
4. Les contestations et réclamations

Toutes les formations sont déclinées en s'appuyant sur les parcours client, décrivent le déroulement des différentes prestations en lien avec les procédures d'Enedis et les actions réalisées par les techniciens d'Enedis. Chaque module dure 7h.

Ce type de prestation s'inscrivant dans le domaine concurrentiel, Enedis-D porte l'offre de formation à destination des fournisseurs. Enedis-D gère la communication du planning des sessions de formation, la gestion des inscriptions et la facturation auprès des fournisseurs. Chaque module/journée de formation est facturé 380 € HT par participant dans le cadre du dispositif expérimental mis en œuvre.

3.1. Segment C5

Les modules de formation sont les suivants sur le segment C5 :

- Fondamentaux : La structure des réseaux de distribution, Les unités électriques, Les techniques de raccordement, Visite des installations pédagogiques, Les éléments du panneau de comptage
- Prestations sans Travaux : De la demande du client à la réalisation de la prestation, Les notions clés des demandes courantes, Mise en service / Résiliation, Changement de fournisseur, Modification contractuelle ou de comptage (sans travaux), Modifications diverses (M007 et M008)
- Prestations avec Travaux : Les notions clés des demandes avec travaux, Modification contractuelle ou de comptage (avec travaux), Raccordement et modification de raccordement, Protection de chantier
- Réclamations et contestations : Contestation vs réclamation, Réclamation vu d'Enedis, Analyse de la recevabilité, Typologie des réclamations, Etude de cas

Les spécificités liées au compteur Linky sont abordées lors des différentes formations.

Enedis recommande de suivre l'intégralité des modules sur le segment C5, en respectant l'ordre des modules (d'abord les fondamentaux, puis les prestations sans travaux, puis les prestations avec travaux et enfin les réclamation/contestations).

3.2. Segment C2-C4

Les modules de formation sont les suivants sur le segment C2-C4 :

- Fondamentaux : La structure des réseaux de distribution, Les unités électriques, Les techniques de raccordement, Visite des installations pédagogiques, Les éléments du panneau de comptage
- Prestations sans Travaux : Du parcours client à la prestation associée, Les notions clés des demandes courantes, Mise en service / Résiliation, Changement de fournisseur, Modification contractuelle ou de comptage (sans travaux), Modifications diverses (M007 et M008)
- Prestations avec Travaux : Les notions clés des demandes avec travaux, Modification contractuelle ou de comptage (avec travaux), Raccordement et modification de raccordement, Vérifications diverses

- Réclamations et contestations : Contestation vs réclamation, Réclamation vu d'Enedis, Analyse de la recevabilité, Typologie des réclamations, Etude de cas

Enedis recommande de suivre l'intégralité des modules sur le segment C2-C4, en respectant l'ordre des modules (d'abord les fondamentaux, puis les prestations sans travaux, puis les prestations avec travaux et enfin les réclamation/contestations).

4. Processus d'inscription via Enedis-D

Enedis-D reprend la gestion des inscriptions à partir de Décembre 2018. Un interlocuteur dédié gère la prise en compte des inscriptions, la rédaction des modèles de convention, l'envoi des convocations, la facturation et le suivi associé.

Une adresse générique est mise à disposition pour l'envoi des demandes d'inscription par les fournisseurs : ***formations@enedis-d.fr***

La procédure détaillée par Enedis-D est la suivante :

1. *Enedis-D communique aux fournisseurs le planning prévisionnel de formation et les modalités d'inscription (avec la fourniture d'un modèle de bordereau d'inscription)*
2. *Le client envoie le bordereau d'inscription signé à Enedis-D **formations@enedis-d.fr** au plus tard deux mois avant la date de la session*
3. *Enedis-D vérifie les places disponibles de la session (min 10 max 12 participants par session) suivant la règle du premier arrivé, premier servi*
4. *Enedis-D vérifie les impayés du client avant de valider son inscription, ainsi que les acquis dans son processus de formations*
5. *Enedis-D envoie par courriel à chaque client une convention de formation par client*
6. *Le client renvoie par courriel la convention signée à ENEDIS-D*
7. *Enedis-D établit les convocations, à réception de l'ensemble des convocations signées aux participants/client, copie responsable bordereau d'inscription*
8. *Enedis-D envoie la liste des inscrits à la DFP et à la DCT un mois à l'avance*
9. *Après la formation, la facture est envoyée au client par courrier, les attestations de formation sont envoyées par mail aux présents, en copie au client demandeur de la formation.*

Annexe 1 : Catalogue de formation aux fournisseurs

Ce document décrit l'offre de formations aux fournisseurs proposée par la Direction de la Formation et de la Professionnalisation d'Enedis. Les tarifs des formations sont indiquées en hors taxe.

Marché	Code	Libellé
Marché de Masse C5	ADNFRSFXMM	Formation Technique des Conseillers sur le segment C5 - Les Fondamentaux
	ADNFRSM1MM	Formation Technique des Conseillers sur le segment C5 - Les demandes courantes
	ADNFRSM2MM	Formation Technique des Conseillers sur le segment C5 - Les demandes avec travaux
	ADNFRSM3MM	Formation Technique des Conseillers sur le segment C5 - Les contestations et réclamations
Marché d'Affaires C2-C4	ADNFRSFXMA	Formation Technique des Conseillers sur le segment C2-C4 Les Fondamentaux
	ADNFRSM1MA	Formation Technique des Conseillers sur le segment C2-C4 Les demandes courantes
	ADNFRSM2MA	Formation Technique des Conseillers sur le segment C2-C4 Les demandes avec travaux
	ADNFRSM3MA	Formation Technique des Conseillers sur le segment C2-C4 - Les contestations et réclamations

Formation technique des conseillers clientèle des fournisseurs d'électricité sur le segment C5.
Les Fondamentaux – code ADNFRSFXMM :

Pour qui
Conseiller Clientèle du fournisseur d'électricité.

Objectif
A l'issue de la formation, le Conseiller Clientèle aura les connaissances techniques nécessaires afin d'assurer une bonne compréhension des demandes de prestations réalisées auprès d'Enedis pour les clients du segment C5.

Conditions d'accès
Avoir entre 3 à 9 mois d'ancienneté dans son poste.

Programme

- La structure des réseaux de distribution
- Les unités électriques
- Les techniques de raccordement
- Visite des installations pédagogiques
- Les éléments du panneau de comptage

Bénéfices métier
Renforcer la compréhension des aspects techniques relatifs aux interventions du catalogue des prestations d'Enedis pour mieux satisfaire le client C5.

Les Points Forts
L'apprentissage est réalisé sur un site Enedis disposant d'installations techniques pédagogiques ainsi que du matériel de démonstration.

Durée : 7h

Prix : 380€ par participant

Session : 8 à 12 participants

Formation technique des conseillers clientèle des fournisseurs d'électricité sur le segment C5.
Les Demandes Courantes – code ADNFRSM1MM :

Pour qui
Conseiller Clientèle du fournisseur d'électricité.

Objectif
A l'issue de la formation, le Conseiller Clientèle aura les connaissances nécessaires sur les actes techniques en lien avec les demandes de prestations courantes réalisées auprès d'Enedis pour les clients du segment C5.

Conditions d'accès

- Avoir entre 3 à 9 mois d'ancienneté dans son poste.
- Avoir suivi la formation technique sur le segment C5, Les Fondamentaux (code ADNFRSFXMM)

Programme

- De la demande du client à la réalisation de la prestation
- Les notions clés des demandes courantes
- Mise en service / Résiliation
- Changement de fournisseur
- Modification contractuelle ou de comptage (sans travaux)
- Modifications diverses (M007 et M008)

Informations complémentaires
Cette formation aborde les fiches F100, F120, F130, F140, F180 (sans modification de branchement) issues du catalogue des prestations proposé par Enedis aux particuliers.

Bénéfices métier
Faire le lien entre les demandes de prestations courantes et les aspects techniques d'Enedis pour mieux satisfaire le client C5.

Les Points Forts
L'apprentissage est réalisé sur un site Enedis disposant d'installations techniques pédagogiques ainsi que du matériel de démonstration.

Durée : 7h

Prix : 380€ par participant

Session : 8 à 12 participants

Formation technique des conseillers clientèle des fournisseurs d'électricité sur le segment C5.
Les Demandes Avec Travaux – code ADNFRSM2MM :

Pour qui
Conseiller Clientèle du fournisseur d'électricité.

Objectif
A l'issue de la formation, le Conseiller Clientèle aura les connaissances nécessaires sur les actes techniques en lien avec les demandes de prestations avec travaux réalisées auprès d'Enedis pour les clients du segment C5.

Conditions d'accès
- Avoir entre 6 à 12 mois d'ancienneté dans son poste.
- Avoir suivi la formation technique sur le segment C5, Les Fondamentaux (code ADNFRSFXMM)

Programme

- Les notions clés des demandes avec travaux
- Modification contractuelle ou de comptage (avec travaux)
- Raccordement et modification de raccordement
- Protection de chantier

Bénéfices métier
Faire le lien entre les demandes de prestations avec travaux et les aspects techniques d'Enedis pour mieux satisfaire le client C5.

Les Points Forts
L'apprentissage est réalisé sur un site Enedis disposant d'installations techniques pédagogiques ainsi que du matériel de démonstration.

Informations complémentaires
Cette formation aborde les fiches F180 (avec modification de branchement), F840, F860, F870, F880, F960 issues du catalogue des prestations proposé par Enedis aux particuliers.

Durée : 7h

Prix : 380€ par participant

Session : 8 à 12 participants

Formation technique des conseillers clientèle des fournisseurs d'électricité sur le segment C5.
Les Contestations – code ADNFRSM3MM :

Pour qui
Conseiller Clientèle du fournisseur d'électricité.

Objectif
A l'issue de la formation, le Conseiller Clientèle sera capable :
- De différencier les contestations et les réclamations à transmettre à Enedis
- D'appréhender les prestations réalisées par Enedis en réponse à des contestations pour les clients du segment C5.

Conditions d'accès
- Avoir traité quelques cas de contestations ou réclamations.
- Avoir suivi la formation technique sur le segment C5, Les Fondamentaux (code ADNFRSFXMM)

Programme

- Contestation vs réclamation
- Réclamation vu d'Enedis
- Analyse de la recevabilité
- Typologie des réclamations
- Etude de cas

Bénéfices métier
Faire le lien entre les demandes de prestations liées à des contestations et les aspects techniques d'Enedis pour mieux satisfaire le client C5.

Les Points Forts
L'apprentissage est réalisé sur un site Enedis disposant d'installations techniques pédagogiques ainsi que du matériel de démonstration.

Informations complémentaires
Cette formation aborde les fiches F365, F420, F610 et F620 issues du catalogue des prestations proposé par Enedis aux particuliers.

Durée : 7h

Prix : 380€ par participant

Session : 8 à 12 participants

Formation technique des conseillers clientèle des fournisseurs d'électricité sur les segments C2-C4.
Les Fondamentaux – code ADNFRSFXMA :

Pour qui
Conseiller Clientèle du fournisseur d'électricité.

Objectif
A l'issue de la formation, le Conseiller Clientèle aura les connaissances techniques nécessaires afin d'assurer une bonne compréhension des demandes de prestations réalisées auprès d'Enedis pour les clients des segments C2-C4.

Conditions d'accès
Avoir entre 3 à 9 mois d'ancienneté dans son poste.

Programme

- Le chemin de l'électricité
- Les unités électriques
- Les structures de réseau et les types de raccordement
- Visite des installations pédagogiques
- Le dispositif de comptage
- Le dispositif contractuel

Bénéfices métier
Renforcer la compréhension des aspects techniques relatifs aux interventions du catalogue des prestations d'Enedis pour mieux satisfaire les clients C2-C4.

Les Points Forts
L'apprentissage est réalisé sur un site Enedis disposant d'installations techniques pédagogiques ainsi que du matériel de démonstration.

Durée : 7h

Prix : 380€ par participant

Session : 8 à 12 participants

Formation technique des conseillers clientèle des fournisseurs d'électricité sur les segments C2-C4.
Les Demandes Courantes – code ADNFRSM1MA :

Pour qui
Conseiller Clientèle du fournisseur d'électricité.

Objectif
A l'issue de la formation, le Conseiller Clientèle aura les connaissances nécessaires sur les actes techniques en lien avec les demandes de prestations courantes réalisées auprès d'Enedis pour les clients des segments C2-C4.

Conditions d'accès

- Avoir entre 3 à 9 mois d'ancienneté dans son poste.
- Avoir suivi la formation technique sur les segments C2-C4, Les Fondamentaux (code ADNFRSFXMA)

Programme

- Du parcours client à la prestation associée
- Les notions clés des demandes courantes
- Mise en service / Résiliation
- Changement de fournisseur
- Modification contractuelle ou de comptage (sans travaux)
- Modifications diverses (M007 et M008)

Informations complémentaires
Cette formation aborde les fiches F100, F120, F130, F140, F160 et F170 (sans travaux) issues du catalogue des prestations proposé par Enedis aux entreprises et professionnels.

Bénéfices métier
Faire le lien entre les demandes de prestations courantes et les aspects techniques d'Enedis pour mieux satisfaire les clients C2-C4.

Les Points Forts
L'apprentissage est réalisé sur un site Enedis disposant d'installations techniques pédagogiques ainsi que du matériel de démonstration.

Durée : 7h

Prix : 380€ par participant

Session : 8 à 12 participants

Formation technique des conseillers clientèle des fournisseurs d'électricité sur les segments C2-C4.
Les Demandes Avec Travaux – code ADNFRSM2MA :

Pour qui
Conseiller Clientèle du fournisseur d'électricité.

Objectif
A l'issue de la formation, le Conseiller Clientèle aura les connaissances nécessaires sur les actes techniques en lien avec les demandes de prestations avec travaux réalisées auprès d'Enedis pour les clients des segments C2-C4.

Conditions d'accès
- Avoir entre 6 à 12 mois d'ancienneté dans son poste.
- Avoir suivi la formation technique sur les segments C2-C4, Les Fondamentaux (code ADNFRSFXMA)

Programme

- Les notions clés des demandes avec travaux
- Modification contractuelle ou de comptage (avec travaux)
- Raccordement et modification de raccordement
- Vérifications diverses

Informations complémentaires
Cette formation aborde les fiches F170 (avec travaux), F175,F840, F860, F870, F880, F400, F401, F410 et F415 issues du catalogue des prestations proposé par Enedis aux entreprises et professionnels.

Bénéfices métier
Faire le lien entre les demandes de prestations avec travaux et les aspects techniques d'Enedis pour mieux satisfaire les clients C2-C4.

Les Points Forts
L'apprentissage est réalisé sur un site Enedis disposant d'installations techniques pédagogiques ainsi que du matériel de démonstration.

Durée : 7h

Prix : 380€ par participant

Session : 8 à 12 participants

Formation technique des conseillers clientèle des fournisseurs d'électricité sur les segments C2-C4.
Les Contestations – code ADNFRSM3MA :

Pour qui
Conseiller Clientèle du fournisseur d'électricité.

Objectif
A l'issue de la formation, le Conseiller Clientèle sera capable :
- De différencier les contestations et les réclamations à transmettre à Enedis
- D'appréhender les prestations réalisées par Enedis en réponse à des contestations pour les clients des segments C2-C4.

Conditions d'accès
- Avoir traité quelques cas de contestations ou réclamations.
- Avoir suivi la formation technique sur les segments C2-C4, Les Fondamentaux (code ADNFRSFXMA)

Programme

- Contestation vs réclamation
- Réclamation vu d'Enedis
- Typologie des réclamations
- Etude de cas

Informations complémentaires
Cette formation aborde les fiches F420, F600, F610 et F620 issues du catalogue des prestations proposé par Enedis aux particuliers.

Bénéfices métier
Faire le lien entre les demandes de prestations liées à des contestations et les aspects techniques d'Enedis pour mieux satisfaire les clients C2-C4.

Les Points Forts
L'apprentissage est réalisé sur un site Enedis disposant d'installations techniques pédagogiques ainsi que du matériel de démonstration.

Durée : 7h

Prix : 380€ par participant

Session : 8 à 12 participants