

«Relever, noter, expédier... et le tour est joué!»

Le relevé des compteurs par le consommateur est la solution la plus économique et la plus commode



Le centre d'accueil des clients des IWB dans la Steinvorstadt de Bâle



IWB
Margarethenstrasse 40
4002 Bâle

www.iwb.ch

Pour les entreprises de distribution, la tâche consistant à relever les compteurs mobilise d'importantes ressources en personnel et constitue un facteur de coût significatif. C'est pourquoi les Services industriels de Bâle (IWB) ont mis en place un système de relevé des compteurs par le consommateur voici dix ans. Nettement plus économique, mais aussi beaucoup plus pratique pour la clientèle, ce système repose sur un mode opératoire bien pensé et sur de simples cartes commerciales-réponse.

Les Services industriels de Bâle (IWB)

Les IWB approvisionnent plus de 180 000 foyers et sociétés en électricité, gaz naturel, chauffage urbain et eau potable, sans oublier les télécommunications, et sont ainsi les principaux pourvoyeurs de ce type de services au sein d'une zone couvrant l'agglomération de Bâle ainsi que 28 autres communes du nord-ouest de la Suisse. L'entreprise a pris des initiatives

qui la placent à la pointe des services de distribution à l'échelle nationale: avant même l'année 2000, elle avait intégré les énergies «durables» dans sa palette de prestations et développé le secteur des services énergétiques. Dès cette époque, elle a aussi eu l'idée d'optimiser ses processus d'exploitation, notamment en simplifiant l'enregistrement des positions de compteur par l'introduction d'un système de relevé par le consommateur. Au cours des dix dernières années, les IWB se sont employés à mettre en œuvre ces innovations sur le terrain. En outre, si les prix qu'ils pratiquent pour l'électricité comptent parmi les plus bas de Suisse, c'est aussi et surtout grâce à l'efficacité de leur organisation interne.

Le défi

En 1999, l'ex-proprétaire des IWB, le canton de Bâle-Ville, leur a donné pour mandat d'adapter leurs ressources aux besoins des nouveaux marchés de l'énergie mais aussi de renforcer le service à la clientèle.

Un examen de l'organisation a alors permis de mettre en évidence quatre grandes problématiques:

- une trentaine d'employés et d'intérimaires étant exclusivement affectés aux missions de relevé des compteurs, l'entreprise manquait de personnel pour fournir d'autres types de service, tels que les conseils en énergies;
- les données des relevés annuels n'étaient souvent pas disponibles en temps utile du fait de l'absence de nombreux clients lors des visites de contrôle et de l'insuffisance de personnel à même d'effectuer un second passage;
- les opérations de lecture des compteurs s'étendant fréquemment sur plusieurs mois, il fallait estimer les consommations dans les cas de relevés manquants, ce qui pouvait donner lieu à des décomptes très approximatifs;
- tous les clients de l'entreprise n'étaient pas satisfaits des visites ni du processus de relevé des compteurs, comme en témoigne Thomas Gerber, responsable marketing de l'entreprise: «De nombreux clients déploraient l'absence de souplesse dans la fixation des rendez-vous. D'autres encore n'appréciaient pas qu'un tiers s'introduise chez eux.»

La solution: le relevé du compteur par le consommateur au moyen d'une simple carte

En 2000, les IWB décidèrent d'introduire un processus de relevé des compteurs par le consommateur,

pour les particuliers et les PME. Depuis la mise en place de ce nouveau système, les clients reçoivent chaque année une carte comportant les numéros et les lieux d'installation de leurs compteurs. Après y avoir inscrit le relevé de leur consommation, il leur suffit de la signer, en précisant la date du relevé et leur numéro de téléphone, puis de la retourner aux IWB, en franchise de port.

L'optimisation: impression et numérisation par la Poste

Les cinq premières années, les IWB ont assuré le traitement de ces cartes en interne. Puis, en 2006, dans l'attente de nouveaux investissements dans des équipements de numérisation, ils ont confié cette tâche à La Poste Suisse. Depuis lors, c'est cette dernière qui se charge d'imprimer et d'expédier chaque semaine quelque 2500 cartes de relevé, de numériser leur contenu quand elles ont été retournées par les clients puis de consigner les données dans le système informatique de comptabilisation des IWB. «Nous profitons des technologies de la Poste en matière d'impression et de numérisation, tout en demeurant entièrement maîtres du savoir-faire qui nous est propre», explique Thomas Gerber.

L'intérêt pour les IWB

Ce système de relevé a permis aux IWB de pleinement exploiter la dynamique du marché de l'énergie.

- Les nouveaux modes opératoires des IWB ont rapidement fait leurs preuves et le relevé par le

consommateur s'est avéré être une solution bien plus rentable: pas moins de la moitié du personnel qui assurait le relevé des compteurs peut désormais se consacrer à des activités commercialement plus porteuses, telles que le service à la clientèle.

- Le système de relevé par le consommateur a permis de réduire les délais de comptabilisation de la consommation et, par conséquent, de facturation et d'encaissement. Jusqu'à 80% des clients renvoient leur relevé correctement rempli dans les dix jours ouvrables suivant sa réception. Quant aux 20% restants, leur position peut être rapidement vérifiée par les IWB.
- Les données de facturation ont gagné en précision. En procédant à des contrôles de plausibilité, les IWB s'assurent de l'exactitude des informations communiquées par les clients et effectuent des visites de vérification des données manquantes ou invraisemblables.
- Le processus de relevé par le consommateur est bien perçu par les clients, qui comprennent et acceptent ainsi d'autant mieux les factures. Résultat: le nombre de réclamations a diminué et la satisfaction de la clientèle augmenté.

L'avenir de cette solution

Les IWB sont convaincus de l'avenir du système de relevé par le consommateur au moyen de la carte préaffranchie. Thomas Gerber: «Les projets ne manquent pas. Ainsi, nous sommes en train de mettre en place un système de relevé électronique «intelligent» des compteurs pour les grandes entreprises et les administrations. D'après notre expérience, il est encore trop tôt pour généraliser ce système aux ménages et aux entreprises de moindre taille. Le relevé par le consommateur est et restera la solution la plus simple et la plus rentable».



La carte de relevé du compteur par le consommateur: avantageuse sur le plan économique et plus pratique pour le client.

| | |
|---|----------------|
| Nombre de compteurs concernés | 180 000 |
| Nombre de cartes traitées par an | 140 000 |
| Taux de retour | 80% |
| Diminution des coûts de traitement | 50% |
| Diminution des délais d'exécution du relevé à l'impression de la facture | 50% |

Pour en savoir plus sur les envois commerciaux-réponse et sur les solutions de numérisation:

www.poste.ch/ecr

www.poste.ch > Solutions documents et solutions dialogue > Solutions documents