

OPTI'MAIL

Optimiser et améliorer le traitement des mails des producteurs d'énergie renouvelables

LE CONTEXTE

- Le métier : EDF OA (Obligation d'Achat)
- Le sponsor : la Direction de la transformation et de l'excellence opérationnelle



Le métier :

L'Obligation d'Achat est un dispositif de soutien au développement des énergies renouvelables et des filières à forte efficacité énergétique, mis en place par les pouvoirs publics.

Face à une réglementation « mouvante », EDF OA a pour challenge d'être l'appui réglementaire de la législation liée à l'Obligation d'Achat auprès des producteurs d'énergie renouvelable.

EDF OA a pour missions principales de gérer la contractualisation, contrôler la facturation des producteurs d'énergie renouvelable (professionnels, particuliers, communes collectives).

Le contexte :

L'organisation aujourd'hui est « silotée » par domaine d'activité, avec pour chaque Agence, un point d'entrée dédié par le biais d'une BAL.

- Toutes les BALs sont sur Outlook aujourd'hui
- BAL PV (PhotoVoltaïque) : Le point d'entrée pour les producteurs photovoltaïques est géré par un prestataire externe pour les traitements de niveau 1 avant transmission des demandes complexes en agences opérationnelles

En chiffres :

- 8000 mails en moyenne par mois
- Soit 266 mails en moyenne par jour
- 5 ETP (4 chez le prestataire + 1 en Agence/jour)

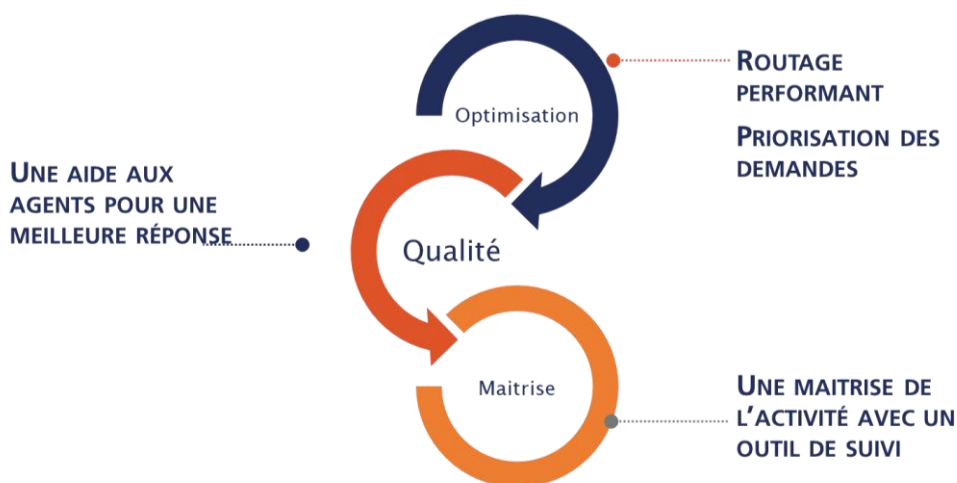
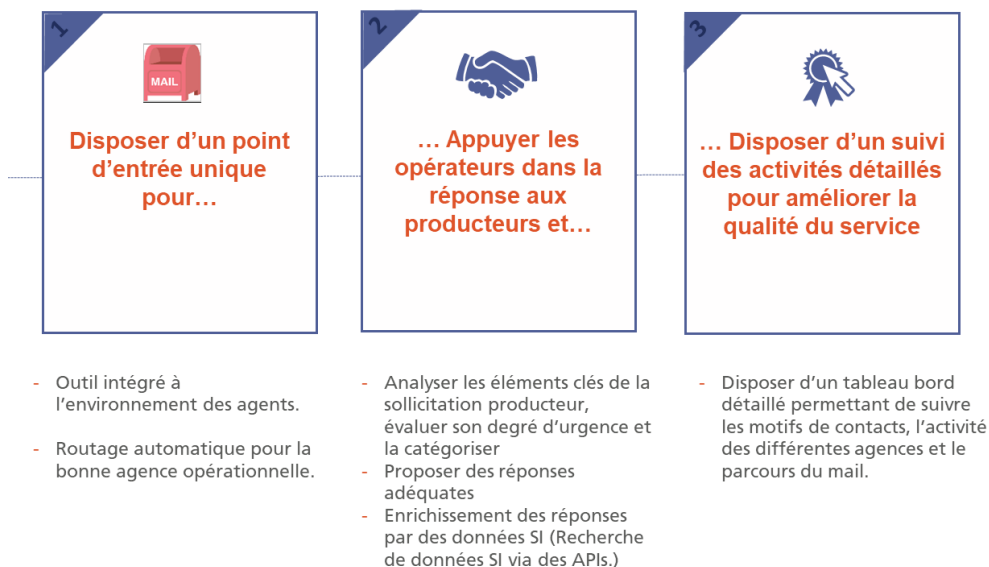
A noter, 4 autres BAL dédiées aux producteurs « multi-filières (MF) » sont gérées en direct par les agences opérationnelles

En chiffres :

- 1000 mails en moyenne par mois et par agence
- Soit 50 mails en moyenne par jour et par agence
- 0,5 ETP / Agence

LE DEFI A RESOUDRE
Optimiser et améliorer le fonctionnement de l'activité mail d'EDF OA
La situation actuelle :

- Des points d'entrées multiples (5 points d'entrées au total avec des ressources affectées à chacun ce qui ne facilite pas la mutualisation des expertises et des experts).
- Pas de capitalisation des connaissances et de priorisation des demandes (Le même type de sollicitation peut être traité par des agents différents sans qu'ils puissent bénéficier des actions des uns et des autres. Les demandes sont traitées au fil de l'eau avec un risque de faire attendre des demandes prioritaires.)
- Pas de suivi de l'activité mail (Le fonctionnement de l'activité par mail et la multitude des points d'entrées ne permet pas d'avoir un suivi temps réel de l'activité).

La solution idéale :

Fonctionnalités souhaitées :


L'EXPERIMENTATION ENVISAGEE

En s'appuyant sur les ressources internes mobilisables et externes que l'entité peut solliciter, une expérimentation est envisagée sur 2019 sur la Boîte Aux Lettres (BAL) des producteurs photovoltaïques et au moins une des BAL Multi-Filières.