



Domaine
Exploitation Maintenance



Technicien Clientèle (TC)



Technicien Clientèle (TC)

Le métier

Profil recherché

- Vous êtes attaché à la qualité du service, vous aimez le contact avec les clients.
- Vous êtes méthodique et rigoureux dans la résolution de problèmes.
- Vous êtes autonome et aimez travailler seul tout en répondant à une logique d'équipe.
- Vous êtes prêt à vous adapter aux évolutions technologiques.
- Vous êtes force de proposition pour améliorer la performance de vos activités.
- Vous avez le sens de la prévention et de la sécurité.
- Vous avez le permis de conduire B.

Être Technicien Clientèle

- Vous intervenez chez les clients pour effectuer des opérations techniques en gaz et en électricité, mise en service, relevé d'index, mise hors service, pose de compteur gaz ou électrique, dépose de compteur, changement de compteur, etc.
- Vous respectez dans toutes vos interventions les procédures et règles de sécurité applicables en électricité et en gaz. Par exemple, vous avez plusieurs points à vérifier avant de mettre à disposition le gaz chez un client.
- Au cours de vos interventions, vous cherchez la satisfaction du client en réalisant un travail de qualité et en répondant aux questions des clients.
- Vous réalisez seul la majorité de vos interventions.
- Vous utilisez un PDA (assistant numérique personnel) sur lequel les interventions à réaliser sont chargées le matin. Tout au long de la journée, vous complétez les informations nécessaires. Le soir, en rentrant à l'agence, vous les déversez vers le système d'information de l'entreprise.
- Selon l'organisation de votre agence, vous pouvez être amené à intervenir en cas d'incident ou d'accident sur un ouvrage gaz ou électricité, mettant en jeu la sécurité des personnes et des biens. Il s'agit de l'Intervention Sécurité Gaz (ISG) ou du Dépannage Électricité, qui imposent d'assurer à tour de rôle une astreinte 7j/7 et 24h/24.
- Un point particulier à noter : le rôle de GRDF est différent de celui des fournisseurs de gaz.
- Les clients sont libres de choisir leur fournisseur de gaz. GRDF, de son côté, ne vend pas de gaz mais s'occupe de construire, entretenir et faire fonctionner le réseau de gaz. Les interventions chez les clients (par exemple, mettre en service un client qui emménage) sont réalisées par GRDF, à la demande du fournisseur choisi par le client.
- En tant que technicien clientèle, vous devez respecter le « code de bonne conduite » de GRDF, donc répondre au client en respectant nos obligations de neutralité vis-à-vis des fournisseurs.

REPÈRES SIRH

- Famille professionnelle n°038 : Clients Fournisseurs
- Métier n°1720 : Technicien Clientèle

CARTE D'IDENTITÉ DE L'EMPLOI*

- Vous êtes près de 5000 (1300 équivalent part gaz).
- La moyenne d'âge de la population des TIG est de 42 ans (moyenne total GRDF 43 ans au 31/12/2012).
- La grande majorité d'entre vous êtes titulaire de BEP-CAP-BAC.

* Chiffres 2010

Compétences et horizons professionnels

Les compétences spécifiques au métier de Technicien Clientèle

- Vous savez réaliser les interventions clientèle en électricité et en gaz, en respectant les règles de sécurité et les procédures qui encadrent les interventions clientèle.
- Vous savez répondre aux principales questions des clients et expliquer vos interventions, dans le respect du code de bonne conduite.
- Vous savez utiliser les outils informatiques mis à votre disposition.
- Si vous assurez l'astreinte de réseau gaz, vous savez manœuvrer sur ordre, mettre en sécurité, localiser une fuite, réalimenter les clients.

Formations cœur de métier

- Formation initiale de technicien clientèle
- Gérer sa relation avec le client au quotidien
- Remise en service des appareils domestiques gaz
- Connaissance catalogue des prestations GRDF

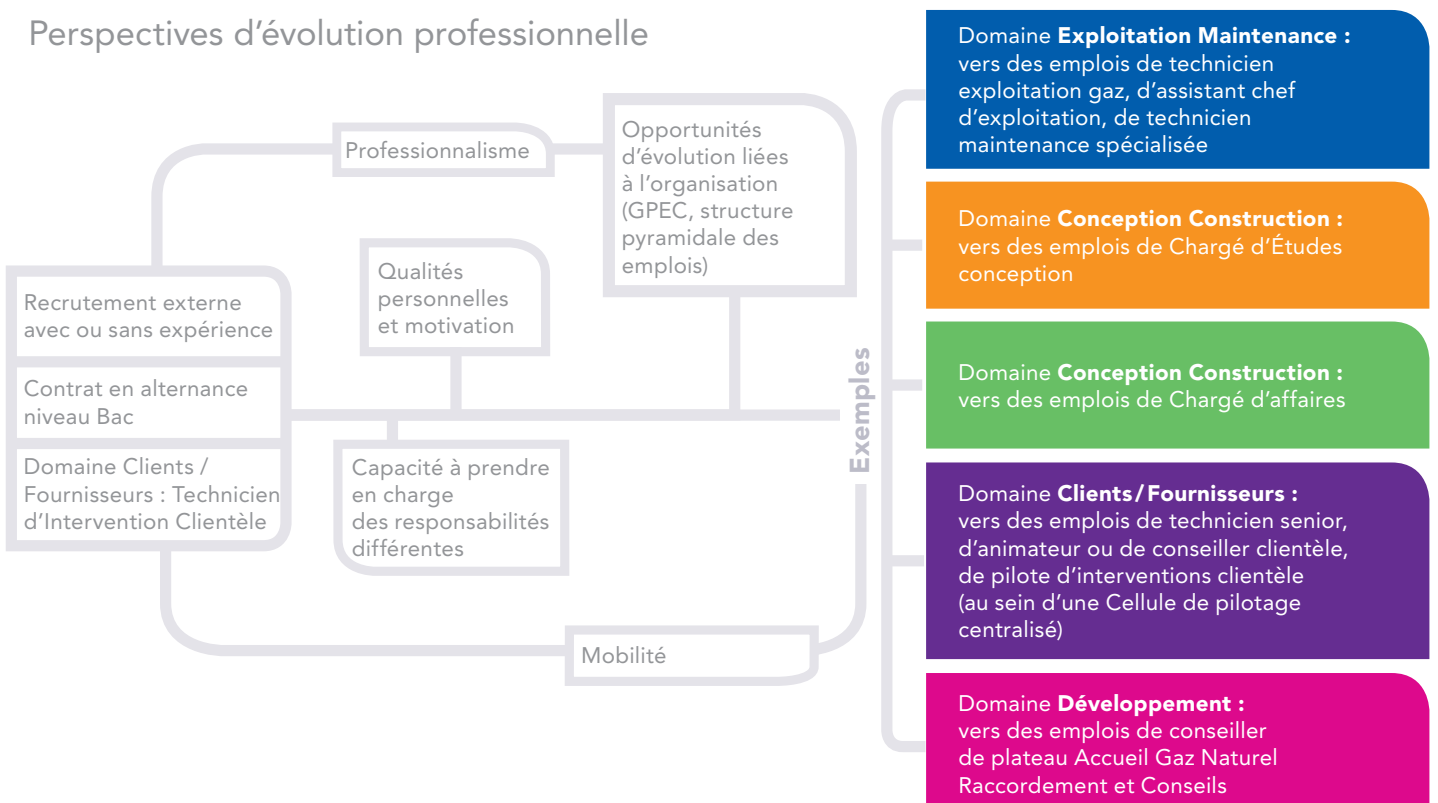
Formations de « perfectionnement / recyclage »

- Maintien des compétences gazières pour un technicien clientèle
- Renforcement des compétences des utilisateurs PICTREL (module technicien clientèle)
- Si concerné par l'ISG : formation appropriée

Plus d'informations sur les parcours de formations techniques : voir <https://formergaz.grdf.fr>

Voir **UOF** : WLG INTRANET, fonctions d'appui, RH transformation, GRDF et moi, je me forme, offre de formation, U.O. formation

Perspectives d'évolution professionnelle



GF19

Quelques éléments de rémunération globale*

A

Niveau de responsabilité de l'emploi :

- Plage H (GF3 à 7) exécution et plage G (GF7 à 9)

B

La classification du TC est en moyenne :

- GF5 NR85 ECH7

C

Repères rémunération :

- Salaire annuel moyen d'un technicien clientèle :
26 673 euros euros/an

D

- Salaire annuel minimum d'un TC : 19 533 euros/an

E

- Exemples d'éléments de rémunération complémentaire :
heures supplémentaires (volume +/- significatif en fonction
du contexte de l'agence). Intéressement et abondement.

F

Si concerné par astreinte : sujétion de service

* Données indicatives 2012

G

Abécédaire des classifications

H

ECH : Échelon, en rapport avec l'ancienneté

NR : Niveau de Rémunération

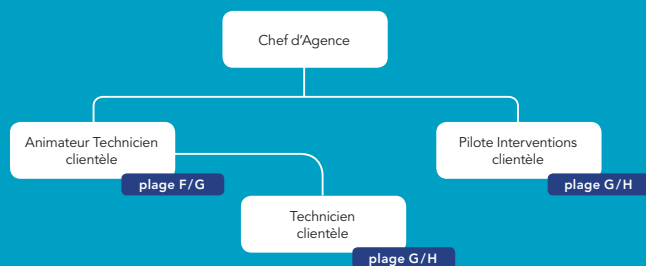
GF : Groupe Fonctionnel

- Du GF3 au GF6 : collège Exécution

- Du GF7 au GF11 : collège Maîtrise

- Du GF12 au GF19 : collège Cadre

GF3



Lexique

ARG : Agence Réseau Gaz

ATCE : Appui Terrain Chef Exploitation

BEP : Brevet d'Enseignement Professionnel

BERG : Bureau d'Étude Régional Gaz

BEX : Bureau d'Exploitation

CAP : Certificats d'Aptitudes Professionnelles

CARAIBE : Application de consultation de l'ensemble de la cartographie gaz (représentation des réseaux à grande échelle et moyenne échelle, plan d'assemblage)

Carpathe : Logiciel de simulation du fonctionnement du réseau

CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

CII GAZ : Collecte Intervention Incident Gaz

CI/CM : Conduite d'Immeuble/Conduite Montante

CE : Chef d'Exploitation

CPP : Carnet de Prescription au Personnel

CSR : Processus de Conduite et Surveillance du Réseau

CTT : Cellule Travaux Tiers

DUT : Diplôme Universitaire Technologique

ISG : Intervention Sécurité Gaz

GMAO : Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur

GTA : Gestion des Temps et Activités

MSG : Maintenance Spécialisée Gaz

O² : Outil de programmation des activités et de gestion des actes d'exploitation

ORIGAZ : ORganisation Intervention GAZ

PDA : Personal Digital Assistant

PE : Polyéthylène

RAMAG : Processus de Raccordement Marché d'Affaires Gaz

RACING : Processus Raccordement Individuel Gaz

RAR : Processus Réalisation des Adaptations du Réseau

RLC : Reconnaissance Locale de Compétence

SI : Système d'information

SIG : Système d'Information Géographique

SIRH : Système d'Information des Ressources Humaines

REX : Retour d'Expérience

TSF : Transfert des Savoir-Faire

Repères et classifications



Plein gaz
sur nos métiers