



Animateur Technicien Clientèle (ATC)





Animateur Technicien Clientèle (ATC)

Le métier

Profil recherché

- Vous savez mobiliser des collaborateurs autour de thèmes comme la satisfaction client, la prévention et la sécurité. Vous avez l'envie de transmettre des connaissances.
- Vous êtes pédagogue.
- Vous vous impliquez dans le développement de vos collaborateurs.
- Vous savez communiquer, coordonner et contrôler les activités.
- Vous avez le sens du challenge collectif.
- Vous êtes prêt à vous adapter aux évolutions technologiques.
- Vous êtes force de proposition pour améliorer la performance de vos activités.
- Vous êtes maître de vous en situation perturbée.

Être Animateur Technicien Clientèle

- Vous contribuez à la planification des activités.
- Vous vous assurez de la bonne réalisation des interventions.
- Vous accompagnez les techniciens clientèle au quotidien et vous veillez à les faire monter en compétence lors de visites sur les lieux d'intervention.
- Vous informez régulièrement votre groupe sur les évolutions liées à l'activité.
- Vous assurez le reporting des activités de votre groupe.

REPÈRES SIRH

- Famille professionnelle n°038 : Clients Fournisseurs
- Métier n°1726 : Encadrant Technicien Clientèle

CARTE D'IDENTITÉ DE L'EMPLOI*

- Vous êtes près de 650 (150 équivalent part gaz).
- 35% d'entre vous êtes animateurs seniors.
- La moyenne d'âge de la population est de 46 ans (moyenne total GRDF 43 ans au 31/12/2012).
- 50% d'entre vous êtes titulaire de CAP-BAC.

* Chiffres 2010

Compétences et horizons professionnels

Les compétences spécifiques au métier d'Animateur Technicien Clientèle

- Vous maîtrisez les outils informatiques de manière à accompagner les techniciens clientèle.
- Vous avez le sens de l'organisation.
- Vous devez appliquer le code de bonne conduite dans vos activités.

Formations cœur de métier

- Formation gazière pour les managers de proximité des techniciens clientèle
- Connaissance catalogue des prestations GRDF
- PICTREL pour encadrants de proximité des techniciens clientèle
- Manager et animer en proximité une équipe de techniciens clientèle

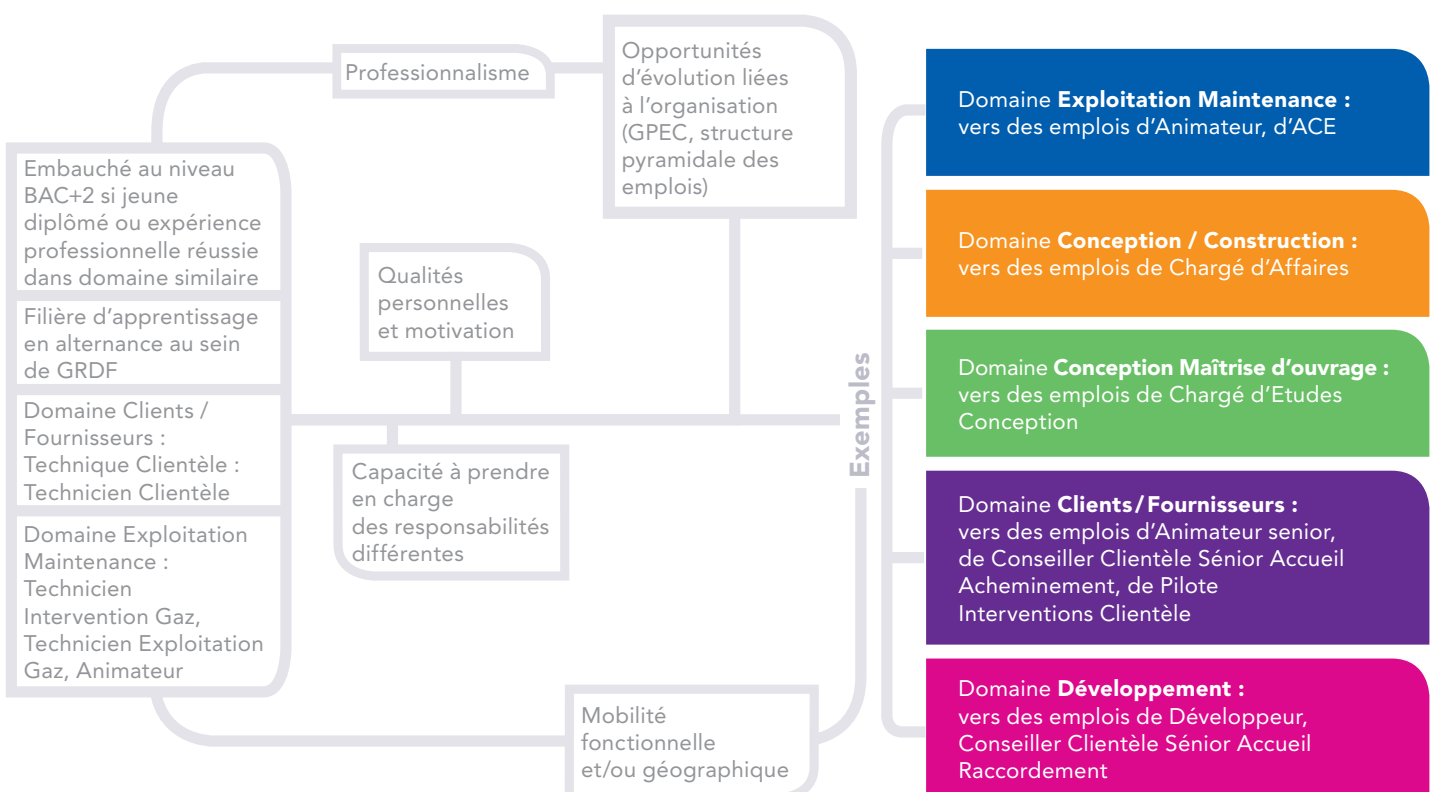
Formations de «perfectionnement/recyclage»

- Conforter sa pratique de l'accompagnement Encadrement des Techniciens Clientèle
- Renforcement des compétences des utilisateurs PICTREL (module encadrant technicien clientèle)

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 :

Maîtrise, plage G (GF7 à 9) et plage F (GF9 à 11)

B

La classification de l'ATC est en moyenne :

- GF9 NR135 ECH9

C

Repères rémunération :

- Rémunération fixe annuelle brute (13 mois) :

moyenne à 35 295 euros/an

D

- Exemples d'éléments de rémunération complémentaire :

heures supplémentaires (volume +/- significatif en fonction du contexte de l'agence), intéressement et abondement

E

* Données indicatives 2012

F

Abécédaire des classifications

G

ECH : Échelon, en rapport avec l'ancienneté

H

NR : Niveau de Rémunération

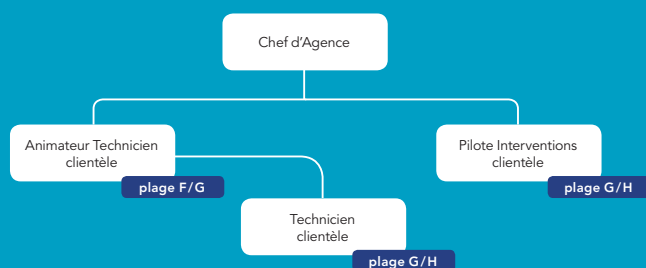
GF : Groupe Fonctionnel

- 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