



Domaine  
Exploitation Maintenance



# Gestionnaire Acheminement Livraison (GAL)



# Gestionnaire Acheminement Livraison (GAL)

## Le métier

### Profil recherché

- Vous êtes rigoureux.
- Vous savez organiser et gérer vos activités.
- Vous êtes efficace et précis dans l'accomplissement de tâches administratives.
- Vous avez un sens développé du contact client.
- Vous avez une bonne capacité d'analyse et de prise de décision.
- Vous êtes prêt à vous adapter aux évolutions technologiques.
- Vous êtes force de proposition pour améliorer la performance de vos activités.

### Être Gestionnaire Acheminement Livraison

Vous êtes intégré à l'Agence Réseau Distribution Gaz (ARDG) de votre région, qui traite les clients « haut de portefeuille ». Cela représente environ 100000 clients pour l'ensemble de la France.

Leur consommation est relevée tous les jours ou tous les mois, en général par un système de télérelève.

Selon la répartition des tâches au sein de l'ARDG, vous contribuez au domaine Livraison et au domaine Acheminement ; en cas de besoin, vous pouvez également apporter un appui à l'équipe Comptage.

Dans le domaine Livraison :

- Vous élaborez les contrats de livraison avec les clients (contrats de livraison direct ou conditions standards de livraison), cela vous amène à échanger par courrier ou par téléphone avec le client.
- Vous établissez les factures annuelles.
- Vous êtes en contact avec l'ARDG Sud Ouest pour le recouvrement et avec la Direction Réseau pour le portage des offres de rachat.

Dans le domaine Acheminement :

- Vous traitez les demandes que les fournisseurs de gaz adressent à GRDF pour des interventions chez leurs clients avec leurs impacts sur la livraison.
- Vous traitez certains cas complexes de demandes.
- Vous contribuez au traitement des réclamations des clients ou des fournisseurs.

Dans tous les cas :

- Vous êtes amené, chaque fois que nécessaire, à contacter le client ou le fournisseur, par téléphone, mail, courrier.
- Vous êtes tenu de respecter les engagements de GRDF (code de bonne conduite, catalogue des prestations).
- Vous pouvez être amené à contribuer à des chantiers transverses (déploiement d'un projet, actions de fidélisation).

### REPÈRES SIRH

- Famille professionnelle n°038 : Clients Fournisseurs
- Métier n°6993 : Gestionnaire

### CARTE D'IDENTITÉ DE L'EMPLOI\*

- Vous êtes rattaché au Service Gaz.
- Vous êtes environ 61 Gestionnaires contrat acheminement.
- Votre moyenne d'âge est de 42 ans (moyenne total GRDF 43 ans au 31/12/2012).
- 31 % d'entre vous avez un niveau BAC+2

\* Chiffres 2010

# Compétences et horizons professionnels

Les compétences spécifiques au métier de Gestionnaire Acheminement Livraison

- Vous maîtrisez les outils informatiques notamment SAP (OMEGA).
- Vous avez des connaissances dans le domaine de la facturation.
- Vous avez des notions techniques sur les postes de livraison.
- Vous disposez de bonnes techniques relationnelles.
- Vous devez appliquer le code de bonne conduite dans vos activités.

## Formations cœur de métier

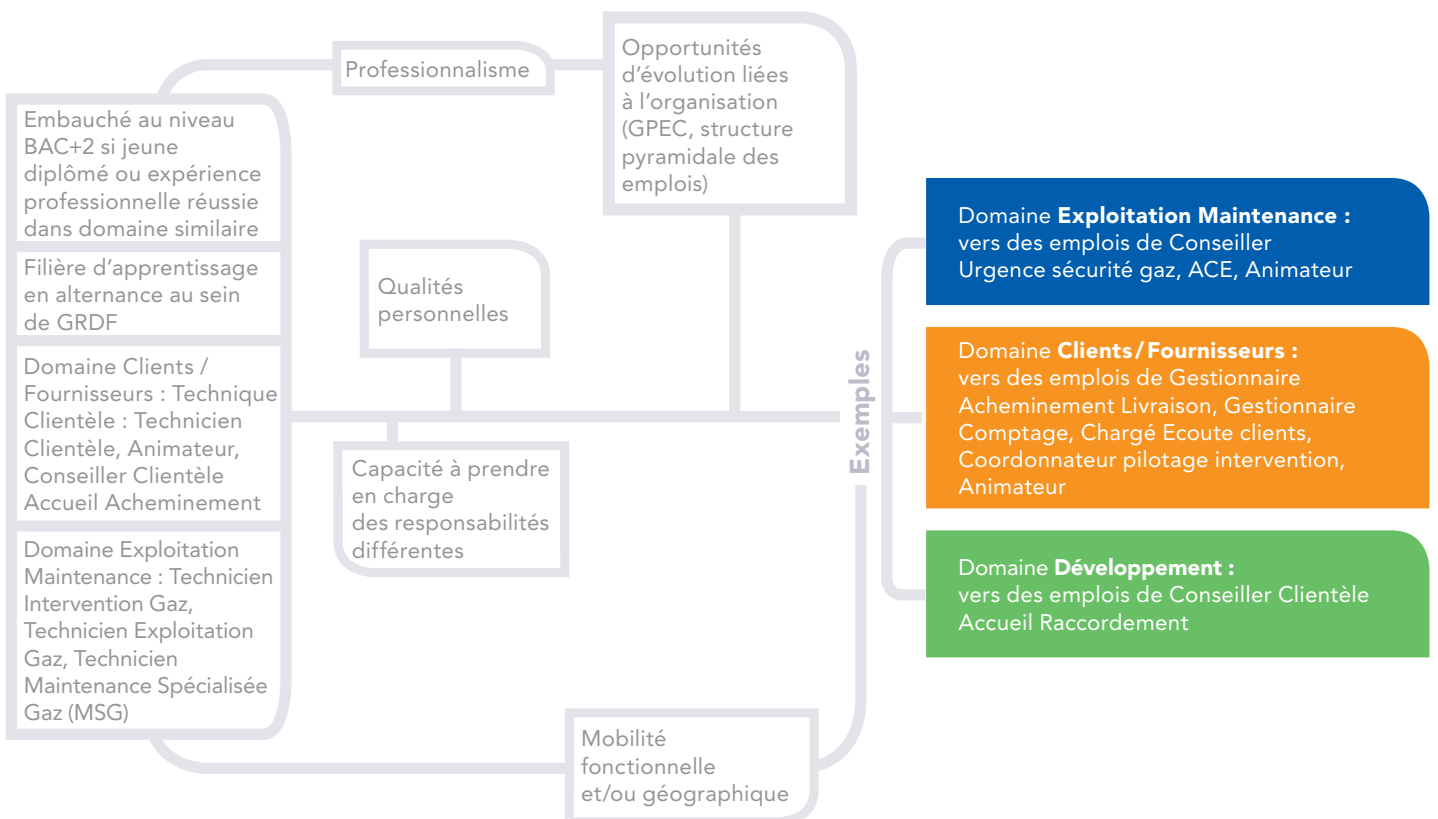
- Formation des nouveaux gestionnaires
- Connaissance du catalogue des prestations GRDF
- CLD pour OMEGA
- Gestion des demandes sous OMEGA

## Formations de «perfectionnement/recyclage»

- Les bases TGC QE
- Consultation relevé SAM
- Techniques relationnelles pour les gestionnaires

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

## Perspectives d'évolution professionnelle



## GF19

## Quelques éléments de rémunération globale\*

A

**Niveau de responsabilité de l'emploi :**

- Maîtrise plage G

B

**La classification du GAL est en moyenne :**

- GF8 NR115 ECH7

C

**Repères rémunération :**

- Rémunération fixe annuelle brute (13 mois) :

moyenne à 31 123 euros/an

D

- Exemples d'éléments de rémunération complémentaire :

intéressement et abondement

E

\* Données indicatives 2012

F

## Abécédaire des classifications

**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

G

H

## GF3

Chef Agence ARDG

Superviseur Gestion  
Acheminement

Gestionnaire  
Acheminement Livraison  
plage G

## 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

**O<sup>2</sup>** : 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

