

Pilote Interventions Clientèle (PIC)





Pilote Interventions Clientèle (PIC)

Le métier

Profil recherché

- Sens du client.
- Prévention et sécurité.
- Analyse de la situation et prise de décision.
- Vous êtes organisé.
- Vous êtes rigoureux.
- Vous êtes prêt à vous adapter aux évolutions technologiques.
- Vous êtes force de proposition pour améliorer la performance de vos activités.

Être Pilote Interventions Clientèle

- Vous organisez la programmation des activités et des ressources en lien avec les sites clientèle.
- Vous êtes amené à programmer directement des interventions avec les clients.
- Vous assurez le suivi des interventions.
- Vous gérez l'interface entre les demandes fournisseurs et les ressources techniques clientèle.
- Vous contribuez à l'organisation des tournées des techniciens clientèle pour la satisfaction des clients et la performance de l'activité.

REPÈRES SIRH

- Famille professionnelle n°038 : Clients Fournisseurs
- Métier n° 6996 : Pilote Intervention Clientèle

CARTE D'IDENTITÉ DE L'EMPLOI*

- Vous êtes rattaché aux UCF.
- Vous êtes environ 140 Pilotes Intervention Clientèle dont 57% appartenant au collège maîtrise.
- Votre moyenne d'âge est de 42 ans (moyenne total GRDF 43 ans au 31/12/2012).
- 60 % d'entre vous avez un niveau CAP ou BAC

* Chiffres 2010

Compétences et horizons professionnels

Les compétences spécifiques au métier de Conseiller Clientèle Accueil Acheminement

- Vous maîtrisez les outils informatiques.
- Vous avez des qualités interpersonnelles avec des interlocuteurs internes et externes.
- Vous devez appliquer le code de bonne conduite dans vos activités.

Formations cœur de métier

- Connaissance catalogue des prestations GRDF
- Connaissances de base QE, TGC, Niveau 1
- Professionnalisation des Nouveaux Opérateurs Pilotage Interventions Clientèle

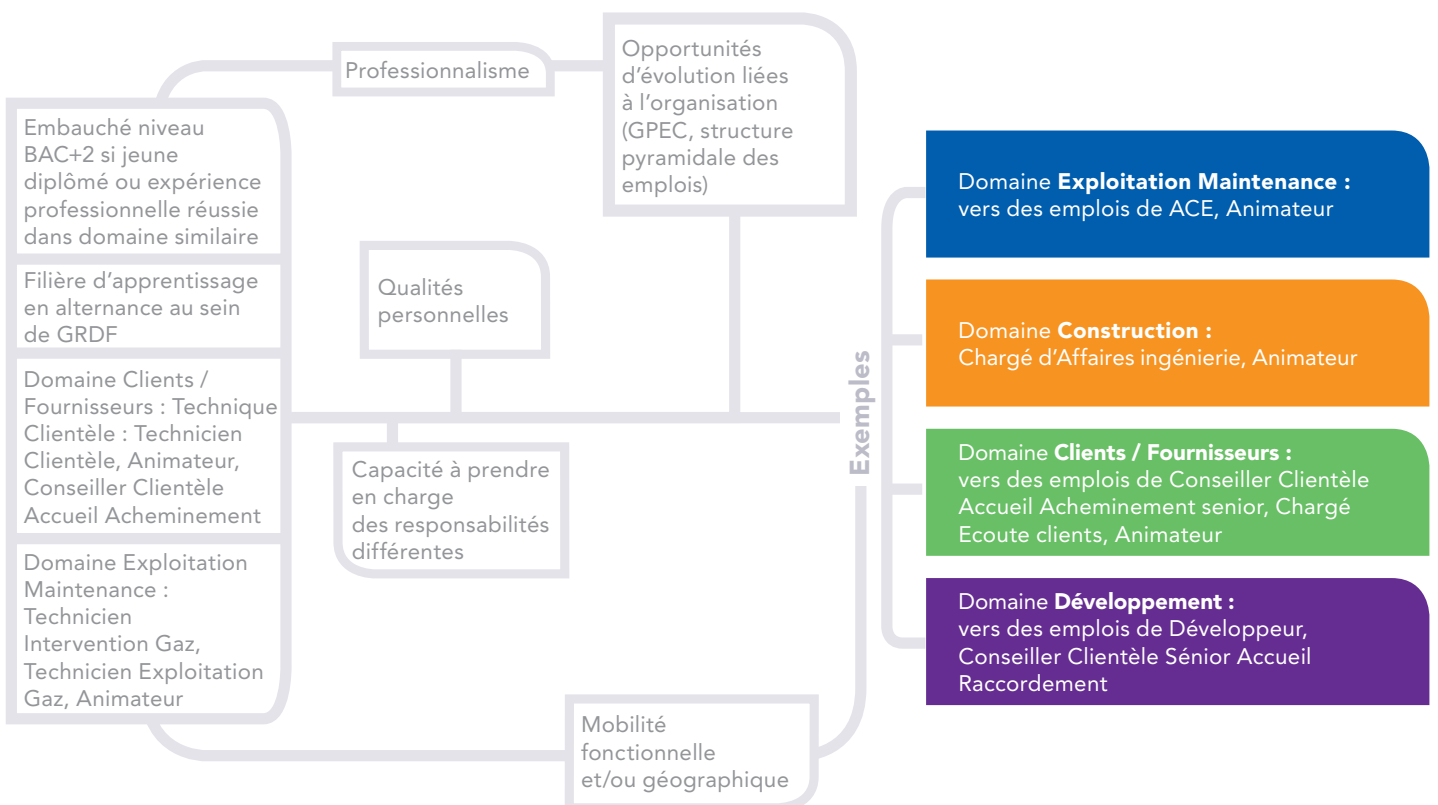
Formations de «perfectionnement/recyclage»

- Optimiser la gestion des tournées DIVA-GAM
- Renforcement des compétences des utilisateurs Pictrel (module CPC)
- Maîtriser la relation téléphonique

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

Voir **UOF** : WLJ 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 G (PIC, niveau maîtrise) ou plage H (PIC, niveau exécution)

B

La classification du PIC est en moyenne :

- GF7 NR105 ECH7

C

Repères rémunération :

- Rémunération fixe annuelle brute (13 mois) :

moyenne à 29 557 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

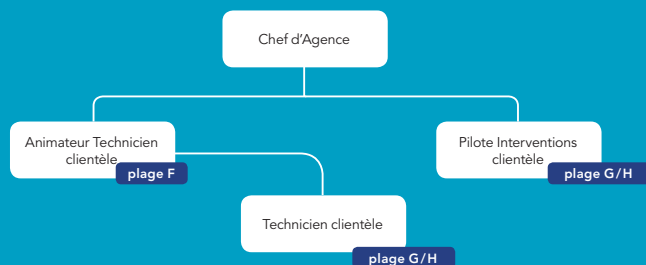
- Du GF7 au GF11 : collège Maîtrise

- Du GF12 au GF19 : collège Cadre

G

H

GF3



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