

# « Pour moi, il est logique d'être technicien clientèle »

Fils de gazier, Sylvain Sacquépée est devenu technicien clientèle gaz en décembre 2007 après un bac sciences et technologies industrielles en électrotechnique. Pour lui, le client est le cœur de son métier.

## En quoi consiste le métier de technicien clientèle ?

Lorsque j'ai débuté, mon travail consistait à relever les index de consommation. Puis j'ai commencé à faire des tournées chez les clients. Ces visites sont des actes techniques réalisés à leur demande ou à celle des fournisseurs de gaz. Il peut s'agir de la mise en service ou hors service des installations de gaz, le changement d'un compteur, la vérification d'un index, réparer des installations, etc., mais nous ne touchons pas aux appareils. Chaque jour, j'organise ma tournée avant de prendre mon véhicule et de me rendre chez les clients. Depuis 2010, en parallèle, j'ai intégré l'équipe « études et travaux » qui me permet de gérer des situations nécessitant un acte technique particulier. En général, un premier technicien passe chez le client pour mettre en service le gaz ; s'il repère à cette occasion un acte technique à effectuer – une porte et un cadre cassés, l'absence de certificat de conformité, etc. –, il m'en informe. Je passe alors pour réparer le dommage. Une fois l'acte terminé, je lui fais un retour pour en assurer la traçabilité. Lors de ces interventions, il n'y a pas de contact direct avec le client : la démarche est invisible pour lui mais essentielle pour sa sécurité. Elles sont à la frontière entre les interventions que nous appelons « clientèles<sup>1</sup> » et l'exploitation du réseau, c'est-à-dire les installations de gaz à partir du branchement.

## Quel type de clientèle rencontrez-vous ?

Nous intervenons autant auprès des particuliers que des professionnels, sur des petites et des grosses chaufferies. Selon le client l'attente n'est pas la même. Un professionnel est très soucieux du délai et de l'horaire du rendez-vous car il doit maintenir son activité professionnelle. J'apprécie ces tournées ; c'est l'occasion de découvrir des métiers et des lieux peu communs. Concernant les particuliers, ce n'est pas toujours simple pour eux, ils sont souvent en cours de déménagement. Je réalise les gestes techniques et ils m'interrogent généralement sur leur contrat et la suite des événements. Je leur explique ce que je fais : leur index de consommation que je relève est transféré informatiquement, ils recevront une copie par voie postale... Notre métier évoluera lorsque les compteurs communicants seront généralisés, mais il faut encore attendre.

## Hormis les missions quotidiennes, vous êtes également appelé en cas de situation de crise. Quel est votre rôle ?

### Quel est votre rôle ?

En octobre 2011, 2 600 clients ont été privés de gaz dans le XVI<sup>e</sup> arrondissement de Paris. De nombreuses équipes sont arrivées sur les lieux dans des délais extrêmement courts. Un travail considérable a été effectué en lien avec nos prestataires. Mon rôle a été identique à ce que je fais au quotidien : remettre en service le plus de clients possible. Ils nous attendaient impatientement. Évidemment, certains n'étaient pas contents mais nous étions là pour leur expliquer la situation et leur dire combien de temps cela allait durer.

## Quelles sont vos perspectives ?

Aujourd'hui, j'envisage de devenir technicien réseau gaz<sup>2</sup> afin de me rapprocher de mon intérêt : les interventions d'urgence en lien avec mon activité secondaire de pompier volontaire à la caserne de Melun. Une convention existe entre GrDF et les sapeurs-pompiers volontaires ; grâce à cette convention je peux assurer les deux et faire des gardes de 12 h ou 24 h sans trop de fatigue. Les deux activités ont des points communs et se complètent. J'ai acquis des réflexes que je mets en pratique lorsque je suis en tournée chez les clients ou lors d'interventions pompiers. D'ailleurs, à la caserne, on me demande souvent de faire le cours sur l'explosimétrie [NDLR : afin d'appréhender les risques liés à une atmosphère explosive]. C'est pour moi une grande opportunité de pouvoir gérer les deux. Donner de mon temps aux pompiers et à mon métier, tant que ce sera possible, je ferai les deux ! ■

Propos recueillis par M.L.G.

<sup>1</sup> Installations situées à l'intérieur des habitations, autres que les matériels fonctionnant au gaz (chaudière, gazinière, etc.).

<sup>2</sup> Il réalise des activités de dépannage, d'exploitation, d'entretien, de renouvellement et de construction des installations de distribution situées à partir du branchement et intervient en cas d'accident pour mettre le réseau en sécurité.



© GrDF