

N. 73 - 20	
PERS. 608	
DIRECTION DU PERSONNEL	
Manuel Pratique : 182	
27 Avril 1973	

**Objet : Classification des fonctions
Direction de la Distribution -
Filière commerciale**

La présente circulaire, prise après avis de la commission supérieure nationale du personnel, fixe en annexe la classification de fonctions spécifiques aux services commerciaux de la Direction de la Distribution. Certaines autres fonctions exercées dans ces services ne font pas l'objet d'une classification spécifique (par exemple : éclairagistes, agents de la section affaires générales...) ; elles doivent être classées par référence aux dispositions en vigueur, (par exemple : celles fixées pour les agents techniques des applications, celles de la circulaire A. 1069-B. 909 du 31 mars 1961).

Ses dispositions annulent et remplacent celles des circulaires Pers. 255 du 17 novembre 1954, A. 1069-B. 909 du 31 mars 1961, A. 1075-B. 914 du 30 mai 1961, A. 1108-B. 943 du 13 février 1962 et Pers. 510 du 6 février 1968, relatives aux fonctions de démarcheur, démarcheur principal, agents commerciaux et conseillers ménagères.

Elles prennent effet à compter :

- du 1er janvier 1971 pour les fonctions d'exécution, dans les conditions fixées pour la mise en place de la nouvelle classification des fonctions d'exécution (circulaire Pers. 567),
- du 1er janvier 1973 pour les autres fonctions.

En outre, il est précisé que les classements attribués aux agents assumant les fonctions dont la classification est donnée en annexe valent pour la période au cours de laquelle ils exercent ces fonctions. Il est entendu que ces classements seront examinés, au cas où les intéressés cesseraient leur activité commerciale quel qu'en soit le motif, pour tenir compte du montant des primes perçues au cours de la période d'exercice de cette activité, de la durée de cette période, de leur qualification professionnelle et des services qu'ils ont rendus.

Le Directeur Général
d'ELECTRICITE DE FRANCE
M. BOITEUX

Le Directeur Général
du GAZ DE FRANCE
ALBY

ANNEXE

DIRECTION DE LA DISTRIBUTION

SERVICES COMMERCIAUX

A - FONCTIONS D'EXECUTION

1 - Démarcheur - niveau 4-3

Agent chargé d'assurer la prospection de la clientèle domestique (placements d'appareils, sondages...). Il possède des connaissances élémentaires sur les appareils, leurs possibilités d'utilisation, leurs prix, les moyens de raccordement, les tarifs d'énergie. Il est susceptible de faire un bref compte rendu sur les tournées effectuées.

2 - Démarcheur principal - niveau 4/5

Agent répondant à la définition précédente et auquel peuvent être confiées des tâches commerciales plus délicates. Il peut être appelé, à ce titre, à régler des appareils domestiques.

3 - Agent d'intervention commerciale - niveau 5

Agent possédant toutes les connaissances voulues pour le placement de nos énergies vis-à-vis de la clientèle domestique et assurant, à ce titre, les contacts nécessaires avec les professionnels.

4 - Assistante ménagère - niveau 4/5

Agent chargé, sous la responsabilité d'un agent d'un niveau supérieur, d'aider la clientèle domestique par des informations pratiques nécessaires pour le choix et l'utilisation du matériel.

Il est appelé, à ce titre, à effectuer des démonstrations sur les appareils domestiques (pour les deux énergies) au cours de visites à domicile et, s'il y a lieu, lors de manifestations commerciales dans les points de vente et d'accueil.

Il recueille les renseignements utiles à l'action commerciale quant aux besoins et au comportement de cette clientèle.

B - FONCTIONS DE MAITRISE

1 - Conseillère ménagère

Cette classification tient compte de l'orientation nouvelle qu'a donnée à cette fonction l'organisation récemment mise en place de l'action commerciale dans les centres de distribution. C'est dans le cadre des autres fonctions de cette filière commerciale que les conseillères ménagères pourront éventuellement, par mutation dans ces postes, accéder à un classement de niveau supérieur.

11 - Définition

Agent chargé d'une mission générale d'information à caractère éducatif en vue de faciliter la promotion des deux énergies, principalement en ce qui concerne les applications domestiques et qui, à ce titre :

- informe les enseignants sur les applications du gaz et de l'électricité et se préoccupe des équipements électriques ou gaziers dans les établissements dispensant un enseignement en économie sociale familiale,
- conseille et oriente la clientèle par des visites, des démonstrations, des causeries et des conférences devant des auditoires parfois importants pour le choix, la disposition et l'utilisation des appareils ménagers,
- informe, éventuellement en liaison avec le moniteur commercial, les prescripteurs et les professionnels.

Il partage son activité entre ces différents domaines dans des proportions variables en fonction des situations commerciales.

12 - Classification

121 - catégorie 6

Conseillère débutante accomplissant partiellement les activités énumérées ci-dessus. Cette catégorie constitue le niveau d'embauchage pour les titulaires du monitorat d'enseignement ménager familial ou possédant un diplôme équivalent.

122 - catégorie 7

Conseillère ayant acquis les capacités et l'expérience nécessaires pour exercer les activités définies ci-dessus.

Cette catégorie constitue, d'autre part, le niveau d'embauchage pour les titulaires du B.T.S. « Economie Sociale Familiale » (1) ou du B.T.S. « Conseillère ménagère ».

1 Créé à partir de 1971

123 - catégorie 8

Conseillère très confirmée assumant l'ensemble des activités exposées ci-dessus et appelée, le cas échéant, à coordonner et à organiser le travail de quelques agents de catégorie inférieure.

124 - catégorie 9

Conseillère hautement qualifiée, promue à partir de la catégorie 8, possédant une expérience minimale de neuf années dans la profession à Electricité de France et Gaz de France.

Elle exerce dans l'enseignement des activités relevant d'un niveau supérieur.

Elle dirige plusieurs agents de catégorie inférieure et peut participer à l'élaboration et à la mise en oeuvre des activités commerciales.

Sera en outre maintenu l'accès au classement en catégorie 9 à la conseillère ménagère hautement qualifiée qui consacre une part prépondérante de son temps aux relations d'un niveau supérieur avec les établissements assurant la formation des professeurs d'enseignement ménager (1).

2 - AUTRES FONCTIONS

21 - Assistante ménagère principale - catégorie 6 (fonction de technicité)

Assistante ménagère ayant acquis une parfaite maîtrise de son métier par son expérience professionnelle dans le cadre des missions de démonstration et d'information pratiques dispensées à la clientèle domestique, ainsi que par sa participation à la collecte des renseignements nécessaires pour la mise en oeuvre d'actions commerciales.

A ce stade, elle peut suppléer la conseillère ménagère pour les tâches qui lui sont habituellement confiées dans le domaine des applications domestiques vis-à-vis de la clientèle.

22 - Chargé d'affaires commerciales 1er degré - catégorie 6 (fonction de technicité)

Agent chargé pour des applications domestiques de l'électricité et du gaz de négociations avec la clientèle et de relations avec les professionnels ainsi que du suivi des affaires en cours. A partir de la documentation préparée à cet effet, il fournit à ce titre des informations générales sur :

-
- 1
- Professorat d'enseignement ménager et de travaux éducatifs dans les lycées classiques et modernes et les écoles normales primaires.
 - Professorat de sciences appliquées à l'économie domestique dans les lycées techniques,
 - Professorat d'enseignement ménager dans les collèges d'enseignement technique,
 - Professorat des collèges agricoles féminin,
 - Professorat privé d'enseignement ménager familial.

La liste des établissements correspondants est tenue à jour à la Direction du Personnel, Service RGAS.

- les applications de nos énergies,
- leur coût pour le client,
- les conditions d'installation et de raccordement.

Il assure les liaisons et la coordination nécessaires pour la mise en oeuvre de l'usage négocié.

Eventuellement, il apporte son concours aux opérations commerciales et coordonne l'activité d'agents d'exécution.

23 - Chargé d'affaires commerciales 2ème degré - catégorie 7 (fonction de technicité ou fonction de technicité et de commandement)

Agent répondant à la définition précédente, chargé habituellement, du fait de son expérience et de sa compétence professionnelles, des négociations avec la clientèle et des relations avec les prescripteurs et les professionnels pour des applications entraînant une plus grande complexité de mise en oeuvre (chauffage en petit collectif, applications spécifiques du petit commerce, de l'artisanat et de l'exploitation agricole...).

Eventuellement, il apporte son concours aux opérations commerciales et coordonne l'activité d'agents de catégorie inférieure.

24 - Agent technique des applications - catégorie 7 (fonction de technicité)

Agent chargé :

- d'étudier les cas courants d'application de l'électricité ou du gaz impliquant notamment des calculs, tels que détermination des puissances à installer, des déperditions, de la nature des isolements thermiques à mettre en oeuvre..., d'après des formules et des barèmes mis à sa disposition,
- de préparer les données des études dans les cas particuliers qui nécessitent l'assistance technique d'un ingénieur spécialiste,
- de vérifier, le cas échéant, la bonne mise en oeuvre technique des applications correspondantes.

25 - Agent technique principal des applications - catégorie 8 (fonction de technicité)

Agent ayant acquis des connaissances professionnelles approfondies et chargé :

- d'étudier les cas d'utilisation de l'une ou l'autre énergie dans des champs d'action où se posent des problèmes technologiques particuliers,
- de préparer les données des études dans les cas particuliers qui nécessitent l'assistance technique d'un ingénieur spécialiste,
- de vérifier, le cas échéant, la bonne mise en oeuvre technique des applications correspondantes.

Il entretient les contacts nécessaires avec les entreprises, intervenant dans les applications (électricité ou gaz) en vue d'assurer leur information technique.

26 - Moniteur commercial - catégorie 8 (fonction de technicité)

Agent assurant essentiellement dans les différents champs d'action :

- la diffusion, auprès des agents « promotion des ventes », de l'enseignement des méthodes et des techniques commerciales (général, ou spécifique à une opération commerciale donnée),
- des actions d'information et de formation commerciales des professionnels nécessitées par la mise en oeuvre d'une opération commerciale.

Il participe en outre aux actions d'information commerciale concernant le personnel des établissements qui ne relève pas de la fonction commerciale.

Le titulaire de cette fonction est classé en catégorie 9 lorsque les champs d'action dans lesquels il intervient présentent des difficultés particulières de pénétration (en particulier pour les actions d'information et de formation professionnelles), ou lorsque les caractéristiques des interlocuteurs le justifient, notamment dans les centres urbains.

27 - Animateur « promotion des ventes » 1er degré - catégorie 8 (fonction de technicité ou fonction de technicité et de commandement)

Agent chargé, dans un champ d'action, ou éventuellement dans plusieurs lorsqu'ils sont regroupés (domestique, agricole, tertiaire, construction neuve, industriel) :

- de la mise en oeuvre des moyens et du suivi des réalisations,
- de l'entretien et du développement des relations avec la clientèle et les partenaires du ou des champs d'action concernés,
- des négociations délicates avec la clientèle, notamment dans les domaines de l'industrie et de la construction neuve (tertiaire et collectifs importants).

Il participe à la préparation des opérations commerciales.

S'il y a lieu, il est responsable de la répartition, de la programmation et du contrôle des activités des chargés d'affaires placés sous ses ordres.

28 - Animateur « promotion des ventes » 2ème degré - catégorie 9 (fonction de technicité ou fonction de technicité et de commandement)

Agent répondant à la définition précédente, et exerçant son activité dans un ou plusieurs champs d'action présentant localement des difficultés particulières de pénétration exigeant, de ce fait, une très bonne connaissance des techniques commerciales et un savoir faire affirmé.

**29 - Responsable du bureau central de renseignement commercial - catégorie 8
(fonction de technicité ou fonction de technicité et de commandement)**

Agent chargé de la gestion d'un système de collecte et de traitement centralisant, à partir des sources tant externes qu'internes, les informations nécessaires au choix et à la conception des opérations commerciales.

A ce titre notamment :

- il assure la maintenance des fichiers et des informations qu'ils contiennent à partir des éléments recueillis par les agents chargés de l'action commerciale dans le cadre de leur activité quotidienne,
- il exploite les bons d'intervention commerciale (B.I.C.),
- il établit diverses statistiques, à partir des informations reçues,
- il recueille et centralise, le cas échéant, des éléments d'enquête de marché,
- il provoque la recherche de compléments d'information,
- il effectue éventuellement des enquêtes particulières auprès des prescripteurs et des professionnels.

L'exercice de cette fonction requiert une expérience à acquérir au cours d'une période dont la durée ne doit pas en principe excéder deux ans, sauf décision contraire prise après avis motivé de la commission secondaire. Pendant cette période, le titulaire de cette fonction est classé en catégorie 7.

Les définitions détaillées des fonctions de moniteur commercial et d'animateur « promotion des ventes » s'arrêtent à la catégorie 9. Toutefois, le classement des postes de moniteur commercial et d'animateur « promotion des ventes » sera examiné par référence à celui des postes cadres de la même exploitation et notamment ceux de la filière commerciale, sur la base de la complexité des opérations à traiter et des responsabilités que ces agents sont appelés à assumer de ce fait.