

N. 75 - 21	
PERS. 660	
DIRECTION DU PERSONNEL	
Manuel Pratique : 182	
30 mai 1975	

**Objet : Classification des fonctions  
Agents d'accueil et agents  
administratifs T.G.A.**

La présente circulaire fixe, en annexe, après avis de la Commission supérieure nationale du personnel, la classification, à compter du 1er janvier 1975, des fonctions d'agent d'accueil, d'agent d'accueil principal, d'agent administratif et d'agent administratif principal dans le cadre de la télégestion des abonnés (T.G.A.).

Le Directeur Général  
d'ELECTRICITE DE FRANCE  
M. BOITEUX

Le Directeur Général  
du GAZ DE FRANCE  
ALBY

**ANNEXE**

**(Pers. 660)**

**DIRECTION DE LA DISTRIBUTION**

**Agent administratif T.G.A. du groupe d'intervention - niveau 5 -**

Agent ayant à sa disposition un écran-clavier et chargé essentiellement de la mise à jour, par le canal T.G.A., des éléments permanents du fichier de facturation du quittancement élaboré et des fichiers T.G.A.

Il effectue les opérations correspondantes telles que :

- enregistrement des informations techniques collectées sur place par les agents d'intervention,
- édition des bons T.G.A. lorsque cela est nécessaire,
- enregistrement des informations contractuelles en fonction des instructions en matière commerciale.

Il recherche les causes de rejet des informations transmises et procède aux rectifications des erreurs ou anomalies constatées en fonction des règles en vigueur et, le cas échéant, des directives reçues.

Il effectue divers travaux administratifs tels que : enregistrement de bons de visite, rapports journaliers d'activité, travaux préparatoires à l'exécution des interventions, statistiques...

### **Agent administratif principal T.G.A. du groupe d'intervention - catégorie 6 - (fonction mixte de commandement et de technicité)**

Fonction confiée à des agents administratifs T.G.A. ayant, en plus d'une pratique suffisante de leur métier, des connaissances supérieures de leur spécialité acquises par expérience professionnelle et confirmées par la qualité habituelle de leur travail.

Cet agent est chargé d'assurer, outre les fonctions d'agent administratif T.G.A. qu'il remplit normalement, la surveillance du travail de deux agents administratifs. Il leur apporte son concours pour la solution des problèmes les plus délicats, notamment dans le domaine de l'exploitation des restitutions des applications T.G.A. et du quittance élaboré, ainsi que du traitement des rejets et anomalies décelées lors des enregistrements.

### **Agent d'accueil - catégorie 6 - (fonction de technicité)**

Agent chargé essentiellement de répondre aux demandes courantes de la clientèle relatives à l'électricité BT et au gaz (accueil physique, téléphonique ou par correspondance), et ayant à sa disposition, pour ce faire, un ensemble écran-clavier susceptible de lui fournir toutes les informations issues des fichiers «ordinateur».

Il doit notamment :

- déterminer et enregistrer les caractéristiques des abonnements de puissance ou débit souscrit, tarif approprié, montant des frais d'avance sur consommation ou d'intervention, caractéristiques des appareils de comptage nécessaires,
- procéder s'il y a lieu aux rectifications nécessaires,
- provoquer l'édition d'un document permettant l'exécution du travail nécessaire chez le client en facilitant la détermination de la date d'intervention,

- renseigner le client sur la gestion courante des abonnements, le déroulement d'une affaire en cours et les conditions de facturation (renseignements sur l'historique des paiements et des recouvrements).
- informer le client sur les applications courantes de nos énergies et sur les campagnes commerciales.

**Agent d'accueil principal - catégorie 7 -  
(fonction mixte de commandement et de technicité)**

Fonction confiée à des agents d'accueil ayant, en plus d'une pratique suffisante de leur métier, des connaissances supérieures de leur spécialité acquises par expérience professionnelle et confirmées par la qualité habituelle de leur travail.

Cet agent est chargé d'assurer, outre les fonctions d'agent d'accueil qu'il remplit normalement, la surveillance du travail de trois agents d'accueil. Il leur apporte son concours pour la solution des problèmes les plus délicats posés par la clientèle dans le domaine domestique et, s'il y a lieu, dans le domaine de l'application de nos énergies à des usages spéciaux.