

# Un métier, une formation

26 août 2013

## TECHNICIEN DE CLIENTÈLE

# Alexis intervient sur le matériel électrique

Le technicien clientèle assure la réalisation, l'entretien et la réparation des installations d'alimentation d'électricité. En contact direct avec le client, il intervient sur le matériel électrique en amont de l'installation du client (jusqu'au disjoncteur).

Chaque jour, Alexis rend visite à une bonne quinzaine de clients pour réaliser des mises en service, poser ou changer des compteurs, réaliser des dépannages, etc. « La plupart du temps, ce sont les fournisseurs d'ERDF qui font appel à nous pour intervenir chez les clients. En tant que technicien, je dois veiller à la qualité du travail accompli dans le respect des normes de sécurité avec pour objectif permanent la satisfaction des clients. »

Avant d'entrer chez ERDF, Alexis a passé un bac professionnel électrotechnique en alternance dans une autre entreprise. « Pendant trois ans, j'ai appris les bases de mon métier. Puis, lorsque j'ai décroché mon diplôme, j'ai postulé via le site internet chez ERDF qui m'a alors



© Jérôme Pallé/Onisep

embauché après une série de tests et entretiens. » Avant de se lancer, le jeune homme a accompagné des techniciens plus expérimentés dans le but de parfaire sa formation sur le terrain. Puis, au bout de deux mois, il est devenu autonome. « Les for-

mations internes sont nombreuses la première année : on apprend, par exemple, à effectuer les mises en service, puis on passe l'habilitation électrique (exigence réglementaire pour tous les intervenants qui effectuent des opérations sur les ins-

tallations électriques). Par ailleurs, des visites de prévention ont lieu régulièrement afin de vérifier que l'on n'a pas pris de mauvaises habitudes... ». Bref, chez ERDF, tout est mis en œuvre pour que le technicien clientèle effectue son travail dans

les règles de l'art et le respect scrupuleux des règles de sécurité.

Rigueur, autonomie et patience sont des qualités indispensables pour exercer ce métier, de même que le sens du contact avec la clientèle. « Il faut savoir être à l'écoute des personnes chez qui on intervient et être en mesure de leur donner des conseils pertinents, le cas échéant. » Alexis apprécie son travail, notamment pour les rapports humains et la diversité des tâches effectuées : « Chaque jour, je parcours l'agglomération clermontoise pour me rendre chez les clients et tenter de répondre au mieux à leurs attentes. C'est un métier épanouissant, qui ne connaît pas la routine ! »

Et si un jour l'ennui le guette, le jeune homme sait qu'il pourra changer facilement de métier et/ou de service : « Les perspectives d'évolution sont nombreuses dans l'entreprise, que ce soit comme technicien d'exploitation réseau ou encadrant, par exemple. » Autant de perspectives réjouissantes pour Alexis.

## REPÈRES

**Durée des études**  
Bac pro : 3 ans après la 3<sup>e</sup>

**Coût des études**  
Etudes gratuites en établissement public. Coût variable en établissement privé. Etudes rémunérées en apprentissage (de 25 à 78 % du SMIC en fonction de l'âge et de l'ancienneté dans le contrat).

**Salaires**  
Le salaire d'un technicien clientèle débutant s'élève à environ 1 500 € bruts par mois, auquel il convient d'ajouter une prime d'astreinte éventuelle.

**Embauches**  
ERDF, Service public de la distribution d'électricité en France, poursuit un important programme d'investissement sur le réseau. De nombreux emplois sont à pourvoir pour contribuer au renouvellement des compétences.

**Localisation**  
Les techniciens clientèle sont implantés sur l'ensemble du territoire national, au sein des agences de ERDF.

**Aptitudes**  
Être rigoureux, autonome et patient.  
Avoir le sens des contacts.  
Bien maîtriser les techniques et respecter les normes de sécurité.

## Comment faire ?

Le technicien clientèle intervient auprès des clients, particuliers ou professionnels, pour mettre en place, entretenir et réparer les installations d'électricité. Outre des compétences techniques, il doit avoir des qualités relationnelles. Autonome, il prépare ses interventions et est responsable de la sécurité pendant leur déroulement. Le diplôme permettant

d'exercer ce métier est le Bac pro Electronique, énergie, équipements communicants.

### Formations scolaires

**Bac pro Electronique, énergie, équipements communicants**

03 Cusset, cité scolaire Albert Londres (LP), tél. 04 70 97 25 25

03 Montluçon, LP Paul Constans, tél. 04 70 08 19 30

03 Yzeure, LP Jean Monnet, tél. 04 70 46 93 01

15 Aurillac, LP Jean Monnet, tél. 04 71 45 49 49

43 Le-Puy-en-Velay, LP Charles et Adrien Dupuy, tél. 04 71 07 28 00

43 Monistrol-sur-Loire, LP, tél. 04 71 75 62 82 (privé)

63 Clermont-Ferrand, LP Camille Claudel, tél. 04 73 24 01 58

63 Clermont-Ferrand, LP Godefroy de Bouillon, tél. 04 73 98 54 54 (privé)

63 Issoire, LP Sainte-Claire Deville, tél. 04 73 89 18 88

63 Romagnat, LP Vercingétorix, tél. 04 73 62 02 55

63 Thiers, LP Germaine Tillion, tél. 04 73 80 84 34

### Formations en apprentissage

**Bac pro Electronique, énergie, équipements communicants**

03 Bellerive-sur-Allier, Ecole des métiers du bâtiment Georges Bourrachot, tél. 04 70 32 24 16

03 Désertines, CFAI d'Auvergne, tél. 04 70 28 23 12

### Formation professionnelle continue

La préparation du Bac pro Electronique, énergie, équipements communicants est assurée en formation professionnelle par le réseau des Greta : [www.greta.ac-clermont.fr](http://www.greta.ac-clermont.fr)

D'autres formations peuvent être proposées par l'AFPA ou d'autres organismes.

Pour connaître l'offre de formation professionnelle continue en Auvergne, consultez le site [www.formationauvergne.com](http://www.formationauvergne.com)

### En savoir plus avec l'Onisep

- Guide Objectif bac pro : [www.onisep.fr/clermont](http://www.onisep.fr/clermont) (téléchargement gratuit)

- Guide Après la 3e, rentrée 2013 : [www.onisep.fr/clermont](http://www.onisep.fr/clermont) (téléchargement gratuit)

Suivez notre actualité sur Twitter : @OnisepAuv

  
**Toute l'info sur les métiers et les formations**  
[www.onisep.fr/clermont](http://www.onisep.fr/clermont)  
vos achats en ligne : [www.onisep.fr/lalibrairie](http://www.onisep.fr/lalibrairie)