

ANNEXE 1 : CAS RIVA - AGENCE INGENIERIE DOCUMENT DE TRAVAIL

Fiche de fonction

<https://www.grdf.fr/institutionnel/nous-rejoindre/decouvrir-metiers/fiche-metier-charge-affaires-ingenierie-gaz>

Quelques SITUATIONS

CAS 1 : MISE EN GAZ IMPOSSIBLE

Le chargé d'affaire se rend compte lors de sa visite sur le site avec le prestataire que l'installation n'est pas conforme : Il manque des aérations.

Il doit annoncer à son prestataire qu'il va devoir modifier l'installation. A défaut, la mise en gaz ne sera pas possible

Prévention primaire : Comment pouvons-nous éviter cette situation ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avant de se déplacer en visite, mettre en place le process d'obtention du CR de réalisation et vérifier la conformité au cahier des charges ▪ Ou Faire un rapide point sur la réalisation du cahier des charges
Prévention secondaire: Quelle est l'attitude attendue la plus protectrice ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappeler le cahier des charges et la procédure de mise en service ▪ Mettre le prestataire face à ses responsabilités ▪ Négocier un délai
Prévention tertiaire : quel accompagnement pour se récupérer ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évoquer les difficultés avec son manager lors du débriefing ▪ Rédiger une fiche agression et incivilité dans Prev2S ▪ Identifier des pratiques alternatives pour éviter de reproduire une pratique inefficace

CAS 2 : PROBLEMES RECURRENENTS OU SUR FACTURATION

Rendez-vous avec le prestataire pour faire une mise au point. Problèmes récurrents : Absence d'affichage, de barrièrages, fouilles trop larges et sur facturation.

Prévention primaire: Comment éviter cette situation ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les problématiques récurrentes sont remontées et sont traitées par le manager ou un responsable achat
Prévention secondaire: Quelle est l'attitude attendue la plus protectrice ?	<p><u>Face à un Problème :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappeler le cahier des charges et les obligations du prestataire (+ rappel officiel du manager) ▪ Faire faire le constat ▪ Mettre le prestataire face à ses responsabilités pour rechercher une solution ▪ Formaliser sur le mode de fonctionnement à venir <p><u>Pour la surfacturation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observer et questionner ▪ Se positionner : « De mon côté, il n'en est pas question : je peux poser la question à mon responsable si vous le souhaitez »
Prévention tertiaire : quel accompagnement pour se récupérer ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évoquer les difficultés avec son manager lors du débriefing ▪ Rédiger une fiche agression et incivilité dans Prev2S ▪ Identifier des pratiques alternatives pour éviter de reproduire une pratique inefficace

CAS 3 : APPEL CLIENT-2 mois de retard

Chargé d'affaire appelle un client pour lui annoncer qu'il y aura un retard de 2 mois sur sa mise en gaz.
Problème dû à GRDF.
Colère ou désespoir du client.

<p>Prévention primaire : Comment pouvons-nous éviter cette situation ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appel proactif quand on connaît le retard dès que possible
<p>Prévention secondaire : Quelle est l'attitude attendue la plus protectrice ?</p>	<p>De Préférence au Téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Annonce : J'ai une difficulté que je voudrais vous partager et j'ai besoin de votre aide pour dénouer cette difficulté ▪ Avant, je tiens à vous présenter nos excuses pour cette difficulté. ▪ Partage de la difficulté et explication : retard de 2 mois dont la cause ... ▪ S'il y a de la colère ou de la détresse : accueil de l'émotion, ▪ Si dégradation de la relation : Souhaitez-vous Monsieur, maintenir le chantier ▪ Résolution : recueil des contraintes et recherche de solution ▪ Clôture
<p>Prévention tertiaire : quel accompagnement pour se récupérer ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évoquer les difficultés avec son manager lors du débriefing ▪ Rédiger une fiche agression et incivilité dans Prev2S ▪ Identifier des pratiques alternatives pour éviter de reproduire une pratique inefficace

CAS 4 : EMPIETEMENT PROPRIETE PRIVEE

Lors d'un terrassement, les prestataires sont sur le point de déborder et d'empiéter sur une propriété privée.
Gestion de la peur et de la colère de la propriétaire.

CAS 5 : ALERTE et rien ne se passe

Un client appelle suite aux travaux réalisés.
Le dévoiement n'a pas été à fait l'emplacement prévu et n'est pas conforme aux demandes initiales (le projet indiquait sous voirie et à 1,20 m de profondeur). Les travaux ont été faits pour la construction d'une gare qui commence dans deux mois.
L'alerte est donnée depuis 4 mois concernant les défauts de travaux et toujours pas de nouvelles 4 mois après.

Cas 6 : ENCORE DES TRAVAUX : LE MAIRE DIT NON

Le maire de ... est très mécontente car la rue principale de sa ville a été en travaux pour ENEDIS. Outre les nuisances sonores qui ont entraîné des plaintes des riverains, les travaux n'ont pas été faits soigneusement et ont endommagé l'esthétique de la rue. Et elle vient de recevoir un mail de GRDF pour la prévenir qu'ils allaient faire des travaux de rénovation dans la même rue. Elle déplore le manque de communication entre ENEDIS et GRDF (ils auraient pu faire les travaux ensemble) et se montre très réticente à autoriser aussi tôt les travaux.

Cas 7 : POST TRAVAUX

Le propriétaire d'un appartement se plaint d'avoir des fissures sur ses murs : elles seraient apparues presque en même temps que les travaux que GRDF réalise dans la rue. Il aperçoit le chargé d'affaire et va se plaindre.

Cas 8 : RESTAURANT OUVERT : DEVIS- PAIEMENT ACOMPTE ET PAS DE TRAVAUX PLANIFIÉ...

Un restaurateur, après avoir réglé la moitié de son devis de 1400 euros pour l'installation du gaz dans son nouveau restaurant n'a plus de nouvelles et n'a aucun contact... il a beau passer des coups de fil, personne n'est capable de le renseigner. Cela fait trois mois qu'il paye un loyer pour son restaurant sans pouvoir l'ouvrir. Le chargé d'affaire l'appelle enfin...

1° Chargé d'affaire face à un maire caractériel et méprisant (le comédien est le MAIRE)

Le chargé d'affaire rencontre le maire de la commune, celui-ci est très remonté.

« Vos travaux c'est le bordel ! »

« Les prestataires ne respectent jamais les délais »

« Le barriérage est insuffisant. »

« Ça crée des bouchons ! »

« Mes concitoyens sont mécontents et c'est moi qu'ils appellent pour se plaindre ! »

Le maire souhaite qu'on lui en mette « plus » que ce qui était initialement prévu

« 20 mètres d'enrobée en plus, légèrement rose, satiné, comme ils ont mis Place des Lys à St Tropez »

Pendant ce tête à tête le responsable du chargé d'affaire l'appelle non stop pour d'autres dossiers, son téléphone n'arrête pas de sonner ».

Le chargé d'affaire est au bord de l'implosion !

Il se retrouve entre le marteau et l'enclume !

message

- Assertivité
- Savoir dire non, reprendre le lead avec un planning
- Oser demander une demande par mail pour différer
- Faire une demande par mail
- Se récupérer : Gestion du stress

2° Interface qui fonctionne mal (BEX MSG A Intervention)-

Le chargé d'affaire est face à un technicien de mauvaise foi qui lui reproche plein de choses.

« Ta fouille est trop petite » »

« Ton chantier est mal préparé »

« Bien au chaud dans ton bureau, tu ne connais pas les réalités du terrain !

Viens faire un vis ma vie de technicien, ça va te faire tout drôle ! »

« Il est temps que quelqu'un te dise tout haut ce que beaucoup de monde dans la boîte pense tout bas ! » : « Et bah ce quelqu'un c'est moi !

Message

- Accueillir la colère
- Reprendre le lead en redéfinissant la mission : ce qui est attendu
- Traiter une réclamation justifiée : reconnaître ses torts... et convenir d'une future modalité de fonctionnement
- Se récupérer Gérer son stress et respiration

3° Le chargé d'affaire face à son prestataire (COMEDIEN + PRESTATAIRE DE TRAVAUX)

Le chargé d'affaire rencontre le prestataire en vue du règlement des travaux.

Il va devoir ensuite faire valider la facture par son responsable.

Le prestataire a tendance à surfacturer, il a réalisé une plus grosse fouille que nécessaire, le nombre d'ouvriers est trop important, etc...

Le prestataire dit au chargé d'affaire qu'avec son prédécesseur il n'y avait jamais de problème.

Prestataire :

« 20 ans que je fais ce métier, c'est pas toi qui va me donner des leçons ! »

« Arrête un peu de te prendre pour le ministre des finances !

C'est pas la boîte à ta mère ! »

Message :

- Traiter une dérive :
- Questionnement : Est-ce que tu m'as envoyé un mail ? est ce que tu as eu un accord
- Rappel de règles
- Confrontation au réel