

1. FINALITES DU POSTE

Le technicien chauffagiste assure la maintenance et le dépannage de chaudières individuelles gaz chez des clients locataires en logement collectif ou individuel, dans le respect des règles techniques et des procédures de l'entreprise.

2. ACCES AU POSTE (diplômes et prérequis)

- CAP MIT (monteur installation thermique), BAC Pro Maintenance et efficacité énergétique, CS (certification de spécialisation) METI (Maintenance des équipements thermiques individuels)
- Permis B
- Expression orale et écrite correcte
- Habilitation électrique BR
- Attestation de compétences d'opérateur amiante sous-section 4 (le cas échéant)

3. POSITIONNEMENT DANS L'ENTREPRISE

Rattachement hiérarchique :

- N+1 : Responsable d'équipe chauffage
- N+2 : Responsable d'agence

Responsabilité hiérarchique : non

Relations fonctionnelles :

- Externe : Clients locataires, chargés de clientèle bailleur, gardiens/gestionnaires d'immeubles
- Interne : Tout le personnel de l'agence

4. MISSIONS PRINCIPALES

4.1 - NIVEAU 2

- ✓ Réaliser la Maintenance préventive (visite) et corrective (dépannage) dans le respect de nos engagements contractuels

- ✓ S'assurer de la conformité des installations gaz et mettre en œuvre les actions à entreprendre (privilégier la maintenance plutôt que le remplacement systématique de pièces)
- ✓ S'assurer que l'installation gaz est en sécurité après l'intervention
- ✓ Contrôler le conduit des gaz brûlés
- ✓ Savoir contrôler et régler la combustion
- ✓ Remplir des certificats d'intervention et renseigner les outils de suivi d'exploitation mis à sa disposition (tablette) + photo de l'installation
- ✓ Veiller à la disponibilité des équipements
- ✓ Gérer le stock de pièces détachées du véhicule
- ✓ S'assurer de l'entretien de son véhicule (information au responsable d'équipe, à l'assistante)
- ✓ Savoir expliquer de façon concise son intervention pour lever les doutes et satisfaire le client
- ✓ Remonter les informations sur les problèmes rencontrés au N+1 (matériels, visites, DGI, panne totale, client agressif)
- ✓ Rendre compte de l'exécution de ses tâches
- ✓ Prendre en compte les demandes des clients et rendre compte auprès de sa hiérarchie
- ✓ Communiquer au sein de son équipe de travail
- ✓ Respecter les règles et procédures internes (sécurité, interventions...)
- ✓ Mettre en œuvre les mesures de sécurité et vérifier leurs effets (port des EPI requis / préparation du chantier / rangement véhicule)
- ✓ Encaisser les règlements (BtoC uniquement)
- ✓ Afficher l'étiquette d'entretien logotée Proxiserve sur l'appareil
- ✓ Effectuer des astreintes

4.2 - NIVEAU 3

- ✓ Expliquer son intervention au client et répondre aux éventuelles questions
- ✓ Coordonner les différentes techniques liées au domaine d'activité afin de réaliser sa mission
- ✓ Analyser une situation, proposer une solution et la transmettre à son responsable hiérarchique
- ✓ Veiller à la disponibilité des équipements
- ✓ Après accord de son responsable hiérarchique, avoir la capacité d'adapter son activité pour exécuter sa mission

4.3 - NIVEAU 4

- ✓ Maîtriser l'ensemble des différentes techniques liées à son domaine d'activité afin de réaliser sa mission en toute autonomie
- ✓ Participer à l'intégration d'un nouvel embauché ou d'un apprenti
- ✓ Savoir analyser une situation rencontrée en clientèle, rédiger un compte-rendu et proposer des solutions suite au problème rencontré
- ✓ Rédiger des relevés de travaux avec la tablette (dimension, photo) (BtoB et BtoC)
- ✓ Réaliser des devis (BtoC)

- ✓ Etre capable de comprendre les besoins client et de faire une proposition commerciale adaptée au client (BtoC)

4.4 - NIVEAU 5

- ✓ Participer à la gestion du stock de pièces dans certaines agences
- ✓ Participer à l'élaboration ou à l'adoption des consignes de sécurité dans le respect de la réglementation en vigueur
- ✓ Assurer le tutorat d'un apprenti, suivre et contrôler l'accomplissement du travail,
- ✓ Former d'autres collaborateurs grâce à une connaissance parfaite de son domaine d'activité
- ✓ Assurer le support technique (expertise) auprès de ses collègues
- ✓ Organiser sa propre activité en tenant compte des priorités
- ✓ Effectuer un reporting de son activité auprès de son responsable hiérarchique (sur la totalité de son activité)

4.5 - NIVEAU 6

- ✓ Savoir paramétrer tous types de régulation (chauffage, solaire)
- ✓ Savoir faire la maintenance préventive et corrective de pompe à chaleur domestique
- ✓ Savoir effectuer un dimensionnement lors de l'installation d'une PAC avec le soutien du N+1
- ✓ Proposer des modifications du stock véhicule pour ajuster en fonction des consommations
- ✓ Participer ponctuellement à des réunions chez le bailleur
- ✓ Co-animer des ¼ d'heure sécurité
- ✓ Etre référent sur la co-construction avec son responsable d'équipe pour la rédaction de fiche technique à destination des gardiens d'immeuble

5. COMPETENCES ISO 14001 - DES LE NIVEAU 2

- Maîtriser les compétences **environnementales ISO 14001 domaine tri des déchets** : connaître et appliquer les règles et bonnes pratiques de collecte et de tri des déchets dangereux et non dangereux mises en place au sein de l'agence.
- Maîtriser les compétences **environnementales ISO 14001 domaine conduite** : être capable d'adopter les techniques de conduite rationnelle permettant de réduire la consommation de carburant tout en améliorant la sécurité.
- Etre titulaire d'une attestation de compétences **d'opérateur amiante sous-section 4** et maîtriser les règles de collecte et d'emballage des déchets amiantés le cas échéant.

6. COMPETENCES CLES REQUISES

SAVOIRS	SAVOIRS FAIRE	SAVOIRS ETRE
---------	---------------	--------------

Activité BtoB et BtoC	TECHNICIEN CHAUFFAGISTE	Niveaux 2 à 6
-----------------------	-------------------------	---------------

. Maîtrise de l'outil informatique (tablette) . Connaissances en plomberie/chauffage	. Utilisation des compétences techniques pour optimiser sa tournée	. Autonomie . Esprit d'équipe / Engagement . Sens du service client
---	--	---

7. STRUCTURE DE REMUNERATION

- ✓ Salaire fixe de base
- ✓ Prime de reconnaissance mensuelle
- ✓ Primes de ventes pour le BtoC
- ✓ Prime vacances
- ✓ Prime de 13^{ème} mois
- ✓ Panier repas
- ✓ Forfait d'astreinte

8. EVOLUTIONS DE POSTE

- Technicien ENR, multi-entretien en BtoB
- Technicien chauffagiste en BtoC
- Gestionnaire de stock
- Responsable d'équipe chauffage

1. FINALITES DU POSTE

Le technicien plomberie assure la maintenance et le dépannage des installations de plomberie chez des clients locataires en logement collectif dans le respect des règles techniques et des procédures de l'entreprise.

2. ACCES AU POSTE (diplômes et prérequis)

- CAP MIS (Monteur en installation sanitaire), BP Monteur en installation du génie climatique et sanitaire
- Permis B
- Expression orale et écrite correcte
- Habilitation électrique BS (convecteur/chauffe-eau)
- Attestation de compétences d'opérateur amiante sous-section 4 (le cas échéant)
- Capacité à souder (cuivre) et travail de façonnage du cuivre (découpe/cintrage/ tirage)
- Capacité à effectuer des recherches de fuite (le cas échéant)

3. POSITIONNEMENT DANS L'ENTREPRISE

Rattachement hiérarchique :

- N+1 : Responsable d'équipe maintenance
- N+2 : Responsable d'agence

Responsabilité hiérarchique : non

Relations fonctionnelles :

- Externe : Clients locataires, chargés de clientèle bailleur, gardiens/gestionnaires d'immeubles
- Interne : Tout le personnel de l'agence

4. MISSIONS PRINCIPALES

4.1 - NIVEAU 2

- ✓ Réaliser la Maintenance préventive (visite) et corrective (dépannage) dans le respect de nos engagements contractuels
- ✓ S'assurer de la conformité des installations et mettre en œuvre les actions à entreprendre (privilégier la maintenance plutôt que le remplacement systématique de pièces)
- ✓ Remplir des certificats d'intervention et renseigner les outils de suivi d'exploitation mis à sa disposition (tablette)
- ✓ Maîtriser le travail sur cuivre (soudure, brasure, cintrage)
- ✓ Gérer le stock de pièces détachées du véhicule
- ✓ S'assurer de l'entretien de son véhicule (information au responsable d'équipe, à l'assistante)
- ✓ Savoir expliquer de façon concise son intervention pour lever les doutes et satisfaire le client
- ✓ Remonter les informations sur les problèmes rencontrés auprès de son N+1 (matériels, visites)
- ✓ Prendre en compte les demandes des clients et rendre compte auprès de sa hiérarchie
- ✓ Rendre compte de l'exécution de ses tâches
- ✓ Communiquer au sein de son équipe de travail
- ✓ Respecter les règles et procédures internes (sécurité, interventions...)
- ✓ Mettre en œuvre les mesures de sécurité et vérifier leurs effets (port des EPI requis / préparation du chantier / rangement véhicule)
- ✓ Effectuer des astreintes (le cas échéant)

4.2 - NIVEAU 3

- ✓ Expliquer son intervention au client et répondre aux éventuelles questions
- ✓ Coordonner les différentes techniques liées au domaine d'activité afin de réaliser sa mission
- ✓ Analyser une situation, proposer une solution et la transmettre à son responsable hiérarchique
- ✓ Veiller à la disponibilité des équipements
- ✓ Après accord de son responsable hiérarchique avoir la capacité d'adapter son activité pour exécuter sa mission
- ✓ Participer à l'intégration d'un nouvel embauché

4.3 - NIVEAU 4

- ✓ Maîtriser l'ensemble des différentes techniques liées à son domaine d'activité afin de réaliser sa mission en toute autonomie
- ✓ Participer à l'intégration d'un nouvel embauché ou d'un apprenti
- ✓ Analyser une situation rencontrée en clientèle, rédiger un compte rendu et proposer des solutions suite au problème rencontré

4.4 - NIVEAU 5

- ✓ Participer à la gestion du stock de pièces dans certaines agences
- ✓ Participer à l'élaboration ou à l'adoption des consignes de sécurité dans le respect de la

réglementation en vigueur,

- ✓ Assurer le tutorat d'un apprenti, suivre et contrôler l'accomplissement du travail,
- ✓ Former d'autres collaborateurs grâce à une connaissance parfaite de son domaine d'activité
- ✓ Assurer le support technique (expertise) auprès de ses collègues
- ✓ Organiser sa propre activité en tenant compte des priorités
- ✓ Effectuer un reporting de son activité auprès de son responsable hiérarchique

4.5 - NIVEAU 6

- ✓ Savoir modifier le stock véhicule pour ajuster en fonction des consommations
- ✓ Participer ponctuellement à des réunions chez les bailleurs
- ✓ Co-animer les ¼ d'heure sécurité
- ✓ Etre référent sur la co-construction et la rédaction avec son responsable d'équipe de fiches techniques à destination des gardiens d'immeuble

5. COMPETENCES ISO 14001 - DES LE NIVEAU 2

- Maîtriser les compétences **environnementales ISO 14001 domaine tri des déchets** : connaître et appliquer les règles et bonnes pratiques de collecte et de tri des déchets dangereux et non dangereux mises en place au sein de l'agence.
- Maîtriser les compétences **environnementales ISO 14001 domaine conduite** : être capable d'adopter les techniques de conduite rationnelle permettant de réduire la consommation de carburant tout en améliorant la sécurité.
- Etre titulaire d'une attestation de compétences **d'opérateur amiante sous-section 4** et maîtriser les règles de collecte et d'emballage des déchets amiantés le cas échéant.

6. COMPETENCES CLES REQUISES

SAVOIRS	SAVOIRS FAIRE	SAVOIRS ETRE
. Maîtrise de l'outil informatique (tablette) . Connaissances en plomberie	. Utilisation des compétences techniques pour optimiser sa tournée	. Autonomie . Esprit d'équipe . Sens du service client

7. STRUCTURE DE REMUNERATION

- ✓ Salaire fixe de base
- ✓ Prime de reconnaissance mensuelle
- ✓ Prime vacances

- ✓ Prime de 13^{ème} mois
- ✓ Panier repas
- ✓ Forfait d'astreinte

8. EVOLUTIONS DE POSTE

- Technicien comptage, multi-entretien, chauffage, travaux
- Technicien chauffagiste en BoC
- Gestionnaire de stock
- Responsable d'équipe plomberie/robinetterie

1. FINALITES DU POSTE

Le technicien travaux assure la réalisation ou la réhabilitation des installations dans les domaines du sanitaire, du chauffage, des ENR (climatisation, pompe à chaleur, CEST...) chez des clients locataires en logement collectif, dans le respect des règles techniques et des procédures de l'entreprise.

2. ACCES AU POSTE (diplômes et prérequis)

- CAP MIS (Monteur en installation sanitaire), BP Monteur en installation du génie climatique et sanitaire
- Permis B
- Expression orale et écrite correcte
- Habilitation électrique B2VessaisBV
- Attestation de manipulation des fluides frigorigènes (le cas échéant)
- Attestation de compétences d'opérateur amiante sous-section 4 (le cas échéant)
- Qualification PGN
- Capacité à souder (cuivre, tuyau multicouche, PER polyéthylène réticulé)
- Habilitation travail en hauteur

3. POSITIONNEMENT DANS L'ENTREPRISE

Rattachement hiérarchique :

- N+1 : Responsable d'équipe travaux et/ou maintenance
- N+2 : Responsable d'agence

Responsabilité hiérarchique : non

Relations fonctionnelles :

- Externe : Clients, chargés de clientèle bailleur, gardiens/gestionnaires d'immeubles
- Interne : Tout le personnel de l'agence

4. MISSIONS PRINCIPALES

4.1 - NIVEAU 2

- ✓ Savoir installer les différents appareils conformément aux préconisations constructeur
- ✓ Etre capable d'effectuer la mise en service des appareils
- ✓ Remplir des certificats d'intervention et renseigner les outils de suivi d'exploitation mis à sa disposition (tablette)
- ✓ Savoir remplir une fiche visa qualité pour établir un certificat de conformité
- ✓ Gérer le stock de pièces détachées du véhicule
- ✓ S'assurer de l'entretien de son véhicule (information au responsable d'équipe, à l'assistante)
- ✓ Remonter les informations sur les problèmes rencontrés auprès de son N+1 (matériels, visites)
- ✓ Prendre en compte les demandes des clients et rendre compte auprès de sa hiérarchie
- ✓ Rendre compte de l'exécution de ses tâches
- ✓ Communiquer au sein de son équipe de travail
- ✓ Respecter les règles et procédures internes (sécurité, interventions...)
- ✓ Mettre en œuvre les mesures de sécurité et vérifier leurs effets (port des EPI requis / préparation du chantier / rangement véhicule)
- ✓ Effectuer des astreintes (le cas échéant)

4.2 - NIVEAU 3

- ✓ Coordonner les différentes techniques liées au domaine d'activité afin de réaliser sa mission
- ✓ Analyser une situation, proposer une solution et la transmettre à son responsable hiérarchique
- ✓ Expliquer son intervention au client et répondre aux éventuelles questions
- ✓ S'assurer de la conformité des installations et mettre en œuvre les actions à entreprendre
- ✓ Après accord de son responsable hiérarchique avoir la capacité d'adapter son activité pour exécuter sa mission

4.3 - NIVEAU 4

- ✓ Maîtriser l'ensemble des différentes techniques liées à son domaine d'activité afin de réaliser sa mission en toute autonomie
- ✓ Participer à l'intégration d'un nouvel embauché ou d'un apprenti
- ✓ Analyser une situation rencontrée en clientèle, rédiger un compte-rendu et proposer des solutions suite au problème rencontré

4.4 - NIVEAU 5

- ✓ Participer à la gestion du stock de pièces dans certaines agences
- ✓ Participer à l'élaboration ou à l'adoption des consignes de sécurité dans le respect de la réglementation en vigueur,
- ✓ Assurer le tutorat d'un apprenti, suivre et contrôler l'accomplissement du travail

- ✓ Former d'autres collaborateurs grâce à une connaissance parfaite de son domaine d'activité
- ✓ Assurer le support technique (expertise) auprès de ses collègues
- ✓ Organiser sa propre activité en tenant compte des priorités
- ✓ Effectuer un reporting de son activité auprès de son responsable (sur la totalité de son activité)

4.5 - NIVEAU 6

- ✓ Proposer des modifications du stock véhicule pour ajuster en fonction des consommations
- ✓ Participation ponctuelle à des réunions chez les bailleurs
- ✓ Co-animer de ¼ d'heure sécurité
- ✓ Etre référent sur la co-construction avec son responsable d'équipe pour la rédaction de fiches techniques à destination des gardiens d'immeuble

5. COMPETENCES ISO 14001 - DES LE NIVEAU 2

- Maîtriser les compétences **environnementales ISO 14001 domaine tri des déchets** : connaître et appliquer les règles et bonnes pratiques de collecte et de tri des déchets dangereux et non dangereux mises en place au sein de l'agence.
- Maîtriser les compétences **environnementales ISO 14001 domaine conduite** : être capable d'adopter les techniques de conduite rationnelle permettant de réduire la consommation de carburant tout en améliorant la sécurité.
- Etre titulaire d'une attestation de compétences **d'opérateur amiante sous-section 4** et maîtriser les règles de collecte et d'emballage des déchets amiantés le cas échéant.

6. COMPETENCES CLES REQUISES

SAVOIRS	SAVOIRS FAIRE	SAVOIRS ETRE
. Maîtrise de l'outil informatique (tablette) . Connaissances en plomberie, électricité, sanitaire, chauffage	. Utilisation des compétences pour optimiser son chantier . Application de méthodologie de travail pour tenir les délais (analyse, préparation des pièces...) et la satisfaction client	. Autonomie . Esprit d'équipe . Sens du service client

7. STRUCTURE DE REMUNERATION

- ✓ Salaire fixe de base
- ✓ Prime de reconnaissance mensuelle

- ✓ Prime vacances
- ✓ Prime de 13^{ème} mois
- ✓ Panier repas
- ✓ Forfait d'astreinte

8. EVOLUTIONS DE POSTE

- Technicien comptage, multi-entretien, chauffage,
- Technicien chauffagiste en BoC
- Gestionnaire de stock
- Responsable d'équipe travaux