



Mis à jour le 21/04/2020

CODE STAGE : Z607V2

Maintien des compétences gazières et remise en marche des appareils pour un technicien en intervention clientèle

Population concernée par le stage

Cette formation est ouverte aux :

Techniciens Gaz exerçant l'activité clientèle depuis au moins 3 ans

Managers d'Agence d'Interventions pilotant l'activité clientèle

Pré-requis

Avoir suivi le stage Z600, Z608, Z609 ou Z315

Objectifs de la formation

Dans le cadre des activités liées à sa mission, le salarié sera en mesure de :

Développer ses compétences dans la réalisation des opérations techniques clientèle en respectant le prescrit en vigueur.

Développer ses compétences à la remise en fonctionnement d'un appareil domestique gaz en respectant le prescrit en vigueur.

Développer ses compétences dans la mise en oeuvre du référentiel comportement client.

Capacités développées

A l'issue de la formation le salarié sera capable de :

Appliquer le prescrit en vigueur relatif aux différents types d'interventions technique clientèle : Mise à disposition et interruption de livraison du gaz et en déduire les écarts par rapport à sa propre pratique.

Adapter le geste technique en application de la sécurité et des risques gaz.

Appliquer la procédure de remise en service des appareils domestiques gaz (Les types d'appareils domestiques, Les systèmes de mise en marche, les conditions de remise en marche et les limites de sa mission) et en déduire les écarts par rapport à sa propre pratique

Evaluer son Application du référentiel de comportement client en intervention et en améliorer la pratique.

Contenu du stage

Les prescriptions en vigueur relatives au domaine technique clientèle.

Les outils et le matériel nécessaires à l'activité technique clientèle.

Les Certificats de Conformité et le Diagnostic Qualité Gaz (contrôle).

Les modalités d'interruption de la livraison du gaz (différentes situations).

La mise à disposition du gaz dans les installations domestiques neuves et existantes (VPG, VAG, VEA, VPG).

La mise à disposition du gaz dans les installations non domestiques (ERP, industriels).

Les différents appareils domestiques dont le Chauffe-Eau Non Raccordé (CENR).

La remise en service des appareils domestiques (la conduite à tenir en présence d'un Chauffe-Eau Non Raccordé et d'un robinet à about soudé).

L'identification et le repérage des Organes de Coupure Individuels (OCI).

L'identification des détendeurs B6 FRANCEL/FISCHER.

L'activation de la chaîne communicante du compteur GAZPAR à l'aide de la tablette PIXI équipée de PICTREL OMNI et AMG.

L'installation d'un module communiquant sur un compteur compatible (G4 et G10).

Le remplacement de la porte d'un coffret en fonction de l'encombrement du compteur.

Les modalités d'appel d'Urgence Sécurité Gaz et/ou de son responsable hiérarchique (référént).

L'application des consignes de sécurité communiquées par Urgence Sécurité Gaz.

Le référentiel Comportement Client : comportements attendus, posture amont-avale, questions réponses types, la gestion des refus...

L'utilisation d'un bec Bunsen, l'installation d'une étiquette type de repérage, le contenu de la documentation remise aux clients.

Moyens Pédagogiques

Salle de formation équipée de moyens pédagogiques, installations et réseaux pédagogiques au plus près des matériels et réseaux présents en exploitation

Documentation remise à chaque participant

Evaluation

Evaluation de l'atteinte des objectifs à partir d'un questionnaire individuel de satisfaction

Evaluation finale des savoir-faire

Durée du stage

23 Heures réparties sur 3 jours