



Mis à jour le 18/03/2019

CODE STAGE : Z608

Réaliser les interventions clientèle n°2 – nouvel arrivant

Population concernée par le stage

Cette formation est ouverte aux :

Techniciens Gaz réalisant ou devant réaliser des interventions clientèle

Managers d'AI pilotant les interventions clientèles

Pré-requis

Les participants doivent :

- Avoir suivi la formation « Les fondamentaux techniques d'un TG (stage Z432) ou niveau de compétences équivalentes
- Avoir suivi la formation « Réaliser les interventions clientèle n°1 (stage Z614)
- Avoir été dotés d'une tablette PIXI
- Connaître l'environnement Windows 8 de la tablette
- Avoir reçu l'information relative au référentiel de comportement client

La formation sera facilitée par les prérequis suivants :

Avoir suivi les deux e-learning L007 et Z608 accessibles via l'URL suivante : <https://welearn-gaz-grdf.eu.crossknowledge.com/interfaces/login.php>

Choisir collaborateur GRDF.

Cliquez sur « se connecter avec votre compte GAIA ».

Sur la page accueil dans le bandeau « Que voulez-vous apprendre aujourd'hui » indiquez le code du E LEARNING à suivre.

Vous avez 2 e-learning à réaliser : L007 et Z608-Evaluation des prérequis Z608.

Objectifs de la formation

En situation professionnelle, le technicien gaz doit :

- Exercer les activités techniques liées au domaine clientèle
- Remettre en gaz et en fonctionnement un appareil domestique selon la réglementation en vigueur
- Intégrer la relation client dans son activité et en comprendre les enjeux pour GRDF, en respectant le référentiel de comportement client.

Capacités développées

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

1. Mettre en pratique la réglementation relative aux interruptions de livraison
2. Mettre en pratique la réglementation relative aux différents types de mise à disposition du gaz
3. Remettre en service les différents appareils domestiques gaz sur une installation client
4. Expliquer les principes de base du compteur communiquant GAZPAR
5. Appliquer le référentiel comportement client.

Contenu du stage

- La réglementation en vigueur relative au domaine clientèle
- La terminologie des branchements et des accessoires
- Les différents types de robinets (dont 13.2) et les modes opératoires de manœuvre
- Le fonctionnement d'un détendeur/régulateur et ses sécurités
- Le compteur à soufflet

- Les risques gaz
- Les outils et le matériel nécessaires à l'activité clientèle
- Les certificats de conformité et le Diagnostic Qualité Gaz
- Les interruptions de livraison du gaz
- La mise à disposition du gaz dans les installations domestiques neuves et existantes
- 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
- L'identification et le repérage des Organes de Coupure Individuels (OCI) et Généraux (OCG)
- L'information sur la chaîne communicante et le compteur GAZPAR
- Les outils de mobilité (dont OMNI)
- Le référentiel comportement client

Positionnement dans un cursus de professionnalisation

Cette formation fait partie du 3e bloc « Exercer en autonomie les activités de Technicien Gaz ». Elle fait suite aux stages « Les fondamentaux techniques d'un TG » et « Réaliser les interventions clientèle n°1 ». La chronologie des stages doit être respectée.

Moyens Pédagogiques

Salle de formation équipée de moyens pédagogiques adaptés (tableau blanc, vidéoprojecteur, d'un tableau papier à feuilles détachables...). Le site retenu doit également être équipé de tablettes PIXI. Connexions informatiques (filaires ou Wifi) pour accès à Internet, ou autres applications « métier ». Modalités particulières si modules de formations à distance et/ou virtuels (E-learning, nouvelles technologies...) Energy Formation met à disposition les supports pédagogiques et la documentation nécessaires à l'atteinte des objectifs de la formation.

Evaluation

La mesure des acquis est réalisée par :

- Le formateur au travers d'indicateurs de progression du groupe placés dans chaque exercice
- Chaque stagiaire au travers des résultats obtenus dans le traitement des exercices théoriques et des mises en situations proposés Le suivi qualitatif de l'action est réalisé par une synthèse de stage et par l'intermédiaire d'un questionnaire d'appréciation de la formation remis aux stagiaires en fin de session. Un bilan annuel de la formation est réalisé, puis communiqué à la MOA lors du bilan annuel de domaine.

Durée du stage

28 Heures réparties sur 4 jours