



Mis à jour le 25/01/2018

CODE STAGE : G101

Planifier et piloter les activités de DPCD pour manager - Prestataires diffus (version du 18-01-18)

Population concernée par le stage

Les managers des entreprises Prestataires de GRDF en charges de la pose des compteurs GAZPAR.

Pré-requis

Etre en capacité de s'exprimer, de téléphoner, de lire et d'écrire en français (il s'agit de maîtriser l'utilisation de l'outil de mobilité et le contenu des documents et supports qui explicitent la mise en œuvre des procédures de GRDF).

Une connaissance avérée des activités de Dépose Pose de Compteur Domestique est indispensable.

Objectifs de la formation

Assurer l'approvisionnement en matériel compteurs de son entreprise.

Réaliser la planification opérationnelle des activités de DPCD sur les zones de déploiement confiées à son entreprise.

Piloter la réalisation du déploiement (rythme d'avancement, qualité...).

Superviser et piloter les activités réalisées par ses collaborateurs.

Analyser la nature des demandes clients, et selon les cas, traiter ces demandes, ou les transmettre à l'acteur Projet le plus approprié.

Capacités développées

Expliquer les objectifs, les enjeux et les grandes étapes du Projet Compteurs Communicants Gaz.

Décrire les éléments de la Chaîne Communicante.

Enoncer les actes à réaliser lors d'une intervention de pose (Compteur ou Module).

Répondre aux questions, objections et réclamations des clients et parties prenantes externes (PPE)

Administrer les stocks de matériel Compteurs et approvisionner en conséquence.

Réceptionner le matériel Compteurs de manière à garantir sa traçabilité.

Planifier les tournées d'interventions des techniciens.

Programmer ou modifier des rendez-vous en lien avec une demande client.

Surveiller la réalisation du déploiement et traiter les Comptes Rendus d'Intervention.

Assurer un premier niveau d'assistance pour les techniciens dans l'utilisation des outils de mobilité et solliciter l'Assistance Utilisateurs à bon escient par les canaux définis.

Contenu du stage

Le secteur du gaz en France.

Présentation de GRDF.

Le Code de Bonne Conduite de GRDF.

Le Projet Compteurs Communicants Gaz.

La chaîne communicante : éléments constitutifs, la fréquence radio, les 2 types de solutions, les caractéristiques du compteur Gazpar et du module, l'outil de mobilité, le concentrateur, le SIAS.

L'intervention de pose (le parcours client, Vidéos PCo/PMo, l'utilisation du PDA, la sécurité, sensibilisation au recyclage, le contrôle qualité).

Les réponses aux questions, objections et réclamations des clients et PPE (au téléphone ou lors de l'intervention).

La gestion des approvisionnements en matériel compteurs.

La réception du matériel compteur.

La « prise en main » et l'utilisation du SID : paramétrage de l'entité et déclaration des techniciens.

Présentation GazparAide.

La planification des tournées d'intervention.

La prise et la modification des RDV.

Le suivi de la réalisation et le traitement des Comptes Rendus d'Intervention (CRI) (analyse des CRI, gestion des visites vaines et cas complexes).

Positionnement dans un cursus de professionnalisation

Sans Objet

Moyens Pédagogiques

Salle de formation équipée de moyens pédagogiques

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

21 Heures réparties sur 3 jours

Lien vers la formation : <https://energyformation.grdf.fr/domaines/technique-clientele/planifier-et-piloter-les-activites-de-dpcd-pour-manager-prestataires>