

Mis à jour le 28/02/2018

CODE STAGE : Z755

Complément Z743 - Poser un compteur communicant gaz - Prestataires diffus

Population concernée par le stage

Les techniciens d'intervention des entreprises prestataires de GRDF.

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 pratique avérée des activités de Dépose Pose de Compteur Domestique est indispensable

Objectifs de la formation

Assurer la relation client lors d'une intervention.

Equiper un compteur gaz existant d'un module communicant.

Capacités développées

Décrire le projet compteur communicant gaz.

Identifier les comportements et la posture permettant d'assurer la relation client lors de l'intervention de dépose/pose du compteur communicant gaz de GRDF.

Identifier les compteurs susceptibles d'être équipés d'un module communicant.

Equiper un compteur gaz existant d'un module communicant,

Activer la chaîne communicante, puis compléter le compte rendu d'intervention.

Remettre en service des appareils d'utilisation (chaudière, chauffe-eau, ...) (RDA : RMG).

Contenu du stage

Présentation du marché du gaz en France et de GRDF.

La notion d'Informations Commercialement Sensibles et ses conséquences.

Le code de bonne conduite de GRDF.

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.

Le projet : objectifs et dates stratégiques.

Les parcours clients.

La documentation remise au client.

La relation client : comportements attendus, posture amont-avale, questions réponses types, la gestion des refus...

Les informations indiquées sur un compteur.

Les différents compteurs gaz compatibles et non compatibles.

La prise de contact avec le client, se présenter et expliquer l'objet de sa mission.

La présentation des fonctionnalités et l'utilisation en intervention de l'outil de portabilité PDA.

L'activation de l'émetteur radio et le test de la communication.

La gestion des déchets, des anciens compteurs et le retour du matériel défectueux.

Les situations nécessitant l'arrêt de la procédure (PI vaines)

La remise en service des appareils d'utilisation dans le respect des prescriptions de GRDF (Conduite à tenir en présence d'un CENR et d'un robinet à about soudé).

La pose d'un module communiquant sur un compteur compatible.

Positionnement dans un cursus de professionnalisation

Sans objet.

Moyens Pédagogiques

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

Evaluation

La mesure des acquis est réalisé 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 réalise, puis communiquer à la MOA lors du bilan annuel de domaine.

Durée du stage

23 Heures réparties sur 3 jours