



Mis à jour le 20/08/2020

CODE STAGE : FG01V2

Réaliser les Interventions Clientèles

Population concernée par le stage

Apprenti ou alternant préparant un "Titre Technicien Réseau Gaz" ou un "BAC Pro Technicien Gaz".

98% de nos stagiaires sont satisfaits de cette formation

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toute question relative à des besoins spécifiques d'adaptation, vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse suivante grdf-ef-clients@grdf.fr.

Pré-requis

Le stagiaire suit la formation en alternance "Titre Technicien Réseau Gaz" ou " BAC Pro Technicien Gaz".

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

Mettre en pratique le prescrit relatif aux interruptions de livraison

Mettre en pratique le prescrit relatif aux différentes mises à disposition du gaz

Savoir remettre en service les différents appareils domestiques gaz sur installation client

Expliquer les principes de base du compteur communicant

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 manoeuvre

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

Le cursus est composé des stages EFFG01V2, EFD009, EFG03, EFFG04.

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 (filaire 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

A l'issue des apprentissages, 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, des mises en situations et/ou jeux de rôles proposés.

Par deux évaluations individuelles réalisées en fin de session :

Une évaluation des savoirs à partir d'un test de connaissances.

Une évaluation des savoir-faire à partir de l'observation du stagiaire lors des mises en situation pratiques.

L'analyse de l'évaluation sommative permet d'envoyer à l'employeur du stagiaire ou son représentant une Attestation des Acquis avec un avis qualitatif de l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation.

Elle sera aussi transmise aux CFA et à l'Inspecteur de l'Éducation Nationale.

Le suivi qualitatif de l'action de formation est réalisé par :

Une synthèse de stage en fin de session.

Un questionnaire d'appréciation de la formation transmis par courriel aux stagiaires et accessible dans son profil sur la plateforme WeLearnGaz.

Durée du stage

28 Heures réparties sur 4 jours

Coût de stage

2156 € / stagiaire