

CENTRE DES METIERS JEAN VIOLAS



CATALOGUE DE FORMATIONS 2018

(+241) 01.76.12.82



Société d'Énergie et d'Eau du Gabon
B.P. 2082 Libreville, Gabon



www.seeg.ga



Table des matières :

Pôle Commercial / Métiers Transverses

Clientèle

Navigation dans l’outil CC&B et Modèle en V.....	7
Accueillir et renseigner le client.....	8
Gestion des abonnements.....	9
Gestion des compteurs.....	10
Interventions et Rendez-vous.....	11
Réclamations.....	12
Facturation BT /eau.....	13
Enregistrer, imputer les paiements dans logiciel SINGA (caisse)....	14
Recouvrement.....	15
Branchement non standard et souscription HT.....	16
Facturation HT.....	17
Relevé des compteurs HT.....	18
Relevé des compteurs BT / EAU.....	19
VISOR : Gestion des évènements.....	20
VISOR - Gestion des réclamations.....	21
VISOR - Gestion du réseau.....	22

Commercial

Aménager et gérer un espace commercial.....	24
Culture client I.....	25
Culture client niveau II.....	26
Culture client niveau III.....	27
Améliorer la qualité de service au client.....	28
Connaitre le règlement de service.....	29

Gestion des ressources humaines

Perfectionnement aux techniques d’animation et de présentation assistées par ordinateur (Formation des Formateurs niveau III)....	31
Gestion prévisionnelle des emplois et compétences.....	32
Identification des besoins et élaboration des plans de formation.....	33
Ingénierie de la formation.....	34
Ingénierie pédagogique ou formation des formateurs niveau II....	35
Initiation pédagogique ou formation des formateurs niveau I.....	36

Informatique

Connaitre le tableur Excel I.....	38
Connaitre le tableur Excel II.....	39
Connaitre le traitement de texte Word I.....	40
Connaitre le traitement de texte Word II.....	41
Environnement Windows.....	42
M-FILES.....	43

Management

Améliorer votre leadership et votre management.....	45
Analyse et résolution de problèmes.....	46
Gérer son stress en situation professionnelle.....	47
Gérer son temps et les priorités.....	48
Management des projets.....	49
Leadership et conduite du changement.....	50
Management opérationnel - Animer une équipe niveau I.....	51
Management opérationnel - Animer une équipe niveau III.....	52
Prendre sa nouvelle fonction de manager - Animer une équipe niveau II.....	53
Prise de parole en publique.....	54
Techniques d'expression écrite et orale.....	55
Tutorat.....	56

Pôle Distribution Electricité

Notions sur la structure des Réseaux Basse Tension.....	58
Connaître la structure des réseaux Basse Tension.....	59
Connaître le fonctionnement des réseaux Basse Tension.....	60
Réaliser les Petites Interventions en Electricité.....	61
Réaliser les branchements.....	62
Mettre en œuvre les compteurs d'Energie Electrique triphasés....	63
Connaître et mettre en œuvre les compteurs d'Energie simple Tarif.....	64
Acquérir les techniques et réaliser les interventions sous tension en Basse Tension.....	65
Avoir des notions sur les branchements en Basse Tension.....	66
Connaître la structure des Lignes du Réseau Distribution HTA.....	67

Connaitre la structure des Postes du Réseau de Distribution HTA.....	68
Connaître et mettre en œuvre les comptages d'énergie sur réducteur de mesure.....	69
Confectionner les accessoires de câbles sur réseau électricité HTA de Distribution.....	70
Comprendre et gérer les dysfonctionnements sur réseau électricité HTA de Distribution.....	71
Acquérir les Techniques d'Ascension des Supports.....	72
Réaliser les nœuds et manipuler les cordages	73
Comprendre le rôle et la mise en œuvre d'une mise à la terre.....	74
Notions Production-Transport-Distribution électricité.....	75
Effectuer une Consignation électrique sur réseau de distribution HTA.....	76
Maitriser les interventions Sous Tension en Basse Tension.....	77

Pôle Production Electricité

Acquérir les notions de base en électrotechnique.....	79
Combustion - Diagnostique - Réglage moteur.....	80
Conduire une centrale Diesel.....	81
Connaître le fonctionnement des protections d'alternateurs et des sécurités moteurs.....	82
Connaître le fonctionnement du moteur Diesel 4 temps.....	83
Formation Automates (Niveau I).....	84
Formation Automates (Niveau II).....	85
Formation Automates (Niveau III).....	86
Formation Télégestion (Niveau I).....	87
Formation Télégestion (Niveau II).....	88
Formation Télégestion (Niveau III).....	89
Définir et exploiter un transformateur de puissance.....	90

Pôle Production et Distribution Eau

Perfectionnement des plombiers de réseaux.....	92
Exploitation réseau eau.....	93
Maintenance d'un réseau d'adduction d'eau potable.....	94
Fonctionnement hydraulique d'un réseau d'adduction d'eau potable.....	95
Détection des fuites d'eau.....	96
Hydraulique urbaine appliquée à l'eau potable.....	97
Lire et interpréter un schéma hydraulique.....	98
Notions de base d'hydraulique.....	99
Notions sur les réseaux d'eau.....	100
Comprendre le fonctionnement d'un compteur d'eau.....	101
Agents petites interventions eau.....	102
Réalisation de branchements eau.....	103
Technologie et maintenance eau.....	104
Electromécanique agent de conduite et de station.....	105
Choix et installation pompe doseuse et accessoires.....	106
Protection des installations et équipements électriques contre les surtensions.....	107
Lecture et schémas électriques.....	108
Installations électriques dans les usines (niveau I).....	109
Installations électriques dans les usines d'eau (niveau II).....	110
Appareillage électromécanique.....	111
Notions production-distribution eau.....	112
Maintenance des groupes de pompage.....	113
Sécurité dans les métiers de l'eau.....	114
Perfectionnement agents de station.....	115
Exploitation des usines de traitement des eaux de surface (installation importante).....	116
Traitement d'eau potable.....	117
Installation et exploitation des groupes de pompage.....	118
Nettoyage et désinfection des réservoirs.....	119
Contrôle qualité eau.....	120
Les prélèvements d'échantillons d'eau potable.....	121
Notions de base de chimie.....	122
Surveillance de la qualité eau sur réseaux d'eau potable.....	123
Mise en œuvre des produits chimiques niveau I.....	124
Mise en œuvre des produits chimiques niveau II.....	125

Pôle Sécurité

Sensibilisation à la norme NFC 18-510 pour personnel polyvalent.....	127
Sensibilisation à la norme NFC 18-510 pour personnel électricien BT et HT.....	128
Eau et la sécurité.....	129

Parcours de formations

Agent petites interventions eau.....	131
Agent petites interventions électricité.....	132
Parcours Caissier.....	133
Parcours Releveur.....	134
Adaptation : Electriciens de réseaux.....	135

Pôle Commerciale / Métiers Transverses

Clientèle

Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V.....	7
Accueillir et renseigner le client.....	8
Gestion des abonnements.....	9
Gestion des compteurs.....	10
Interventions et Rendez-vous.....	11
Réclamations.....	12
Facturation BT / HT.....	13
Enregistrer, imputer les paiements dans logiciel SINGA (caisse)....	14
Recouvrement.....	15
Branchement non standard et souscription HT.....	16
Facturation HT.....	17
Relevé des compteurs HT.....	18
Relevé des compteurs BT / EAU.....	19
VISOR : Gestion des évènements.....	20
VISOR - Gestion des réclamations.....	21
VISOR - Gestion du réseau.....	22

Code du Stage : 51 CMP 1001

Libellé du Stage : **Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V**



POPULATION CONCERNEE :

Toute personne appelée à utiliser le logiciel SINGA.

Niveau 2 et 3 : Maîtrise et Cadre

OBJECTIFS :

Acquérir des notions de base communes à l'utilisation de l'outil de gestion clientèle CC&B (SINGA)

PRE-REQUIS :

Maitriser l'environnement Windows

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil de gestion clientèle (SINGA) à partir des exercices.

DUREE : 2 jours.

***Disponible en e-learning**

PROGRAMME :

Partie 1 : MODELE DE DONNEES SINGA

- Modélisation en V
- Les 5 objets du modèle de données : Acteur – Compte – Site – Point de service – Élément de contrat
- Principes structurants

Partie 2 : APERCU DU SYSTEME ET PRINCIPES DE NAVIGATION

- Navigation à l'aide de la souris et du clavier
- Se connecter
- Contrôle Central
- Composants des pages
- Zone d'actions et de navigation
- Barre de menus
- Zone d'affichage des objets
- Tableau de bord

Partie 3 : ACCEDER ET RECHERCHER LES INFORMATIONS DU CLIENT

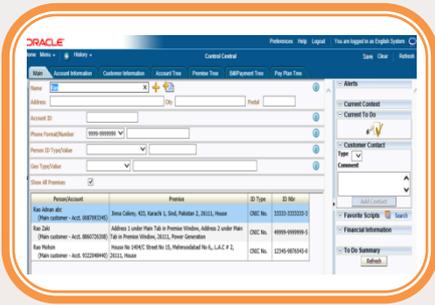
- Principes structurants et navigation SINGA
- Démonstration

Partie 4 : CONTROLE CENTRALE

- Présentation
- Navigation
- Démonstration : Créer un Acteur dans SINGA

Code du Stage : 51 CMP 1002

Libellé du Stage : **Accueillir et renseigner le client**



POPULATION CONCERNEE :

*Agent d'accueil,
Chargé clientèle en back office ou
front office,
Les responsables clientèle
Niveau 2 et 3 : Maîtrise et Cadre*

OBJECTIFS :

*Acquérir les outils et les méthodes
nécessaires pour créer des objets,
de consulter et de tracer la
chronologie des événements d'un
contact, d'un client dans l'outil de
gestion clientèle (SINGA)*

PRE-REQUIS :

*Navigation dans l'outil CC&B et
Modèle en V*

METHODES ET MODALITES PEDAGOGIQUES :

*L'acquisition des connaissances se
fera à l'aide d'exposé, des
démonstrations, des mises en
pratique dans l'outil de gestion
(SINGA) à partir des exercices.*

DUREE : 2 jours.

***Disponible en e-learning**

PROGRAMME :

Partie 1 : Rappels sur Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

- Les 5 (cinq) objets du V
- Les principes structurants

Partie 2 : CREER ET CONSULTER UN CONTACT CLIENT DANS LE SYSTEME

- Principes structurants
- Spécificités par rapport à l'identification de l'Acteur dans SINGA
- Lister des événements créant automatiquement des contacts client
- Démonstrations

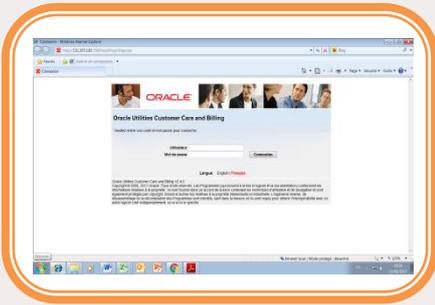
Partie 3 : SUIVRE LES REPONSES A APPORTER AU CLIENT

- Principes structurants
- Suivi des contacts

Code du Stage : 51 CMP 1004

Libellé du Stage : **Gestion des abonnements**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

*Agents d'accueil ;
Chargés de clientèle ;
Les chefs d'agences et
Tous les responsables clientèle.
Niveau 2 et 3 : Maîtrise et
Cadre*

OBJECTIFS :

Acquérir des savoirs, des savoirs faire pour créer, enregistrer traiter les dossiers de demandes de souscriptions des clients et les suivre jusqu'à leur clôture dans l'outil de gestion clientèle (SINGA).

PRE-REQUIS :

Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V ; Accueillir et renseigner le client ; Demande de branchement

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil à partir des exercices.

DUREE : 2 jours.

***Disponible en e-learning**

Partie 1 : Rappels sur les modules :

- Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V,
- Accueillir et renseigner le client
- Demande de branchement

➤ DOSSIER CLIENT

- Principes structurants
- Navigation
- Démonstration : créer un dossier client
- Démonstration : mettre à jour un dossier client en cours

Partie 1 : SOUSCRIRE A UN OU PLUSIEURS SERVICES

- Souscrire à un ou plusieurs nouveau(x) services
- Remettre et faire signer le contrat d'abonnement au client (CC)
- Encaisser (caissier)
- Repartir l'activité terrain
- Réaliser l'activité terrain pour mise en service

Partie 2 : GERER LES DEMANDES DE CHANGEMENT DE SERVICE / TARIFS

Partie 3 : RESILIER UN OU PLUSIEURS SERVICES

Partie 4 : GERER LES MUTATIONS ET TRANSFERTS DE CONTRAT

Partie 5 : METTRE A JOUR LES DONNEES CLIENTS

Code du Stage : 54 CAM 1001

Libellé du Stage : **GESTION DES COMPTEURS**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

- Magasinier
 - chef d'équipe pour les activités terrain en eau et électricité
- Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise**

OBJECTIFS :

Acquérir les outils permettant de gérer les compteurs dans l'outil de gestion clientèle (SINGA)

PRE-REQUIS :

Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil de gestion clientèle (SINGA) à partir des exercices.

DUREE : 2 jours.

***Disponible en e-learning**

Partie 1 : INTRODUCTION

- Rappels sur la navigation dans l'outil CC&B et modèle en V
- Rappel des principes de base sur la gestion des compteurs

Partie 2 : CREATION D'UN COMPTEUR

- Définitions et Principes
- Création d'un compteur à l'unité
- Création en masse

Partie 3 : CONFIGURATION D'UN COMPTEUR

Partie 4 : ENREGISTREMENT UNE LIVRAISON DE COMPTEURS EN MASSE

- Principes structurants
- Application

Partie 5 : TRANSFERT DES COMPTEURS

- Définitions et Principes
- Création d'un emplacement de stock
- Transfert de stock
- Transfert en masse

Partie 6 : REJET D'UNE LIVRAISON DE COMPTEURS EN MASSE

Partie 7 : GESTION DES STOCKS

- Préparer l'inventaire
- Inventaire des compteurs
- Enregistrer les écarts

Code du Stage : 51 CMP 1007

Libellé du Stage : **INTERVENTIONS ET RENDEZ-VOUS**



POPULATION CONCERNEE :

Agents études branchements, Agents petites interventions, Electriciens de réseau, Plombiers de réseau, Chefs d'équipes, contremaitres et chefs de service des entités opérationnelles

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Donner des savoirs faire aux participants leur permettant d'organiser, planifier, et rendre compte de toutes les interventions réalisées dans un secteur d'activité dans l'outil CC&B (SINGA)

PRE-REQUIS :

Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

VISOR: Gestion du réseau-Événements-Réclamations

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil de gestion clientèle (SINGA) à partir des exercices.

DUREE : 3 jours.

***Disponible en e-learning**

PROGRAMME :

Partie 1 : INTRODUCTION

- Rappels sur la navigation dans l'outil CC&B et modèle en V
- Rappel des principes de base sur le traitement des interventions

Partie 2 : PLANIFIER UN RENDEZ-VOUS

- Principes structurants de gestion d'un rendez-vous
- Création d'un calendrier de rendez-vous
- Planification de rendez-vous (processus)

Partie 3 : GERER LES INTERVENTIONS TERRAIN

- Principes structurants
- Présentation des différents types d'activités terrain
- Création manuelle d'une activité terrain et d'une demande d'intervention
- Répartir les activités terrain
- Grouper les activités terrain d'un site
- Traiter une activité terrain (édition de la demande d'intervention, historisation du compte-rendu d'activité terrain)



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'accueil, Chargé de clientèle, Gestionnaires clientèles.

Niveau 2 et 3 : Maîtrise et Cadre

OBJECTIFS :

Donner aux participants les outils nécessaires (Schéma démarche, méthodologie et procédure) leur permettant de traiter les différents types de réclamations répertoriées à la SEEG

PRE-REQUIS :

Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

Accueillir et renseigner le client

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposés, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil de gestion clientèle (SINGA) à partir des exercices.

DUREE : 3 jours.

Code du Stage : 51 CMP 1006

Libellé du Stage : **RECLAMATIONS**

PROGRAMME :

Partie 1 : GENERALITES

A-Notions de base sur le traitement d'une réclamation

- Définition
- Typologie des différentes réclamations
- Schéma du processus macro du traitement des réclamations SEEG

B-Rappels sur Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

- Les 5 (cinq) objets du V
- Les principes structurants
- Création d'un dossier : définition et rôle
- Suivi du dossier

Partie 2 : Traitements des différentes réclamations

- A- Réclamation Financière/Financière sur paiement
- B- Réclamation sur qualité de service
- C- Réclamation sur qualité interne
- D- Réclamation sur sinistre

Partie 3 : Suivi et clôture des dossiers des réclamations

Partie 4 : Annexe (traitement dossier présomption de fraude)

Partie 5 : Travaux pratiques dans l'outil de gestion clientèle SINGA

Code du Stage : 53 CFA 1002

Libellé du Stage : **FACTURATION BT / Eau**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Agents facturation chargé clientèle, Chef d'agence, Assistant Contrôle, Chef de service commercial et clientèle

Niveau 2 et 3 : Maîtrise et Cadre

OBJECTIFS :

Permettre aux participants de maîtriser les différentes étapes de la facturation en Basse tension et Eau

PRE-REQUIS

Connaitre les appareils de comptage BT/O

Connaitre les principes de relevé de compteurs

Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des cas pratiques à partir des exercices.

DUREE : 3 jours.

Partie 1 : RAPPEL DES PRINCIPES DE BASE DE LA FACTURATION

- Les différents types de comptages BT/O
- Relève des compteurs BT/O
- Traitements des anomalies de relève
- Les techniques de gestion clientèle
- Les conditions de facturation

Partie 2 : FACTURATION

A. FACTURATION ORDINAIRE

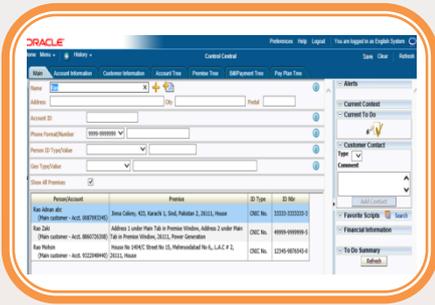
- Décrire les différents cycles de facturation
- Principes de Facturation BT/O
- Cas pratiques

B. TRAITEMENT DES ANOMALIES DE LA FACTURATION

- Différents cas d'anomalies
 - En cas d'inaccessibilité du compteur
 - En cas d'irrégularité de fonctionnement du compteur
 - En cas de fraude

Code du Stage : 52 CRC 1001

Libellé du Stage : Enregistrer et imputer les paiements dans le logiciel SINGA (Caisse)



POPULATION CONCERNEE :

Caissiers,
Chef Caissiers
Chefs d'agence
Agent appui clientèle.

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Maitriser les principes de gestion des sessions de caisse par la création, la consultation des paiements, l'édition des quittances et l'établissement des remboursements dans l'outil de gestion clientèle (SINGA)

PRE-REQUIS :

Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil de gestion (SINGA) à partir des exercices.

DUREE : 3 jours.

PROGRAMME :

Partie 1 : OUVRIR ET FERMER DES SESSIONS DE CAISSE EN AGENCE

- Objets SINGA
- Création des objets SINGA
- Gestion des sessions de caisses
- Démonstration A : Création d'un contrôle de remise en banque
- Démonstration B : Création d'un contrôle de lot de règlement
- Démonstration C : Transfert de fonds
- Démonstration D : Solder un contrôle de lot de règlement
- Démonstration E : Solder un contrôle de remise en banque

Partie 2 : CREATION DES PAIEMENTS VIA LE PORTAIL DE PAIEMENTS

- Portail de paiements
- Etape de recherche
- Zone de recherche
- Enchaînement des écrans : paiement par acteur payeur
- Enchaînement des écrans : paiement par bordereau
- Portail de paiement : Quittance
- Duplicata de quittance

Partie 3 : CHARGEMENT DES PAIEMENTS

- Ecran de lancement des programmes
- Développer la confiance en soi
- Travailler sa voix
- Organiser ses idées en vue de les exprimer oralement
- Parler pour communiquer
- Relier la parole et la communication non verbale

Partie 4 : INCIDENTS DE PAIEMENT

- Annuler un paiement
- Démonstration : annulation de paiement

Partie 5 : REMBOURSEMENTS

- Remboursement via paiement négatif
- Remboursement via régularisation
- Démonstration : créer un paiement négatif

Code du Stage : 52 CRC 1002

Libellé du Stage : **RECOUVREMENT**

PROGRAMME :

Partie 1 : INTRODUCTION

- Rappels sur la navigation dans l'outil CC&B et modèle en V
- Rappel des principes de base du recouvrement et du contentieux

Partie 2 : RELANCER LES CLIENTS

- Principes de gestion des impayés
- Processus de relance : modélisation des processus de recouvrement et de clôture
- Evènements de relance, activités terrains et facturation des frais
- Evènements de précontentieux et contentieux
- Actions manuelles

Partie 3 : GERER LES ECHEANCIERS DE PAIEMENT

- Contexte et principes structurants
- Mise en place d'un échéancier
- Consultation d'un échéancier
- Edition d'un échéancier
- Visualisation de la liste des échéanciers de paiement

Partie 4 : CREER UN DOSSIER EN VUE D'UN TRAITEMENT CONTENTIEUX

- Création d'un dossier contentieux
- Description du processus de traitement d'un dossier contentieux



POPULATION CONCERNEE :

Chargés clientèle ;
Chefs de service clientèle en charge de la gestion d'un portefeuille des clients actifs et/ou du contentieux ;
Enquêteur.
Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir des outils permettant de recouvrer des factures impayées par la relance et le transfert au contentieux dans l'outil CC&B (SINGA)

PRE-REQUIS :

Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil CC&B (SINGA) à partir des exercices.

DUREE : 2 jours.



POPULATION CONCERNEE :

*Chargé de clientèle
Agents techniques de facturation
Les responsables et chef de services clientèle
Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise*

OBJECTIFS :

Acquérir des savoirs, des savoirs faire, des pratiques pour réussir une mise à jour d'un dossier de branchement complexe HT dans l'outil CC&B (SINGA)

PRE-REQUIS :

*Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V
Accueillir et renseigner le client
Fondamentaux facturation HTA*

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil de gestion clientèle (SINGA) à partir des exercices.

DUREE : 2 jours.

Code formation : 51 CMP 1005

Libellé du Stage : **BRANCHEMENT NON STANDARD ET SOUSCRIPTION HT**

PROGRAMME :

Partie 1 : GENERALITES

1. Rappel Modèle en V
2. Notions de branchements complexes
3. Rappel des principes de base de la facturation HT

Partie 2 : Fonction Dossier raccordement complexe

1. Principes et généralités
2. Création d'un dossier de raccordement complexe
3. Création des frais de dossiers
4. Création des frais de suivi travaux
5. Création des PDS

Partie 3 : Demande de souscription en HT

1. Contexte et définition du processus d'abonnement HT
2. Campagne de souscription d'abonnement HT (BP, MT)
3. Modification des caractéristiques d'un contrat HT
4. Résiliation d'un abonnement HT
5. Rédaction d'un contrat HT

Code formation : 53 CFA 1003

Libellé du Stage : **FACTURATION HT**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

*Technicien de facturation ;
Chef d'agence clientèle ;
Assistant Contrôle ;
Chef de service commercial
et/ou clientèle.
Niveau 1 et 2 : Exécutant et
Maîtrise*

OBJECTIFS :

*Acquérir les outils (savoirs et
savoir-faire) permettant de
facturer les clients HT.*

PRE-REQUIS

*Avoir des notions base de relevé
des compteurs en BT et HT
Maîtriser les tarifs BT triphasé et
HT
Navigation dans l'outil CC&B et
Modèle en V*

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

*L'acquisition des connaissances se
fera à l'aide d'exposé, des
démonstrations, des travaux
pratiques à partir des exercices.*

DUREE : 2 jours.

Partie 1 : RAPPEL DES PRINCIPES DE BASE DE LA FACTURATION

- Les différents types de comptages HT
- Tarifs HT
- Les notions de base de la facturation HT

Partie 2 : FACTURATION HT

A. Principes de facturation

- Définir le cycle de facturation
- Les différents cas de facturation HT
- Cas pratiques

B. TRAITEMENT DES ANOMALIES DE LA FACTURATION

- Différents types d'anomalies
- Traitement des types d'anomalies
- En cas de fraude

C. APPLICATION DANS L'OUTIL DE GESTION CLIENTELE

- Souscription HT
- Facturation

Code formation : 53 CFA 1004

Libellé du Stage : **RELEVÉ DES COMPTEURS HT**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNÉE :

- Releveur
- Contremaître
- Responsable Agence
- Responsable de service clientèle/commercial

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir les compétences (savoirs et savoir-faire) permettant de relever les comptages d'électricité à tarif binôme (double)

PRE-REQUIS :

- Connaître les appareils de comptage HT
- Connaître les principes de relève BT/O
- Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil CC&B (SINGA) à partir des exercices.

DUREE : 3 jours.

Partie 1 : NOTIONS DE BASE DES COMPTAGES HT : A TARIF BINOME

- Les différents types de Branchements HT
- Les différents types de comptages HT

Partie 2 : PRINCIPES DE RELEVÉ HT

- Méthode de relevé de compteur
- Travaux pratiques

Partie 3 : LES CONTROLES DE RELEVÉ

- Processus de traitement des erreurs détectées
- Méthodes de vérification des variations des attributs de la facturation (PUISSANCES ACTIVE et REACTIVE, COSH.....)
- Traitement des anomalies

Code formation : 53 CFA 1002

Libellé du Stage : **RELEVÉ DES COMPTEURS BT/EAU**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNÉE :

- Releveurs
- Chargé de clientèle
- Agents petites interventions
- Enquêteurs
- Responsables clientèle

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir les compétences (savoirs et savoir-faire) permettant de relever les différents types de comptage BT et Eau

PRE-REQUIS :

-Connaitre les appareils de comptage BT/O

-Connaitre les techniques de gestion clientèle

-Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des démonstrations, des mises en pratique dans l'outil CC&B (SINGA) à partir des exercices.

DUREE : 2 jours.

Partie 1 : RAPPEL DES PRINCIPES DE BASE DE LA RELEVÉ

- Les différents types de comptages BT/O
- Les techniques de gestion clientèle

Partie 2 : CYCLES, CALENDRIERS DE RELEVÉ

- Définitions et Principes
- Report de tournées de relève

Partie 3 : LES RELEVÉS DE COMPTEURS

- Contexte et Principes
- Présentation des caractéristiques du compteur
- Modalités d'intégration et de création des relevés de compteur dans le système
- Mise à jour d'un relevé de compteur

Partie 4 : LES CONTROLES DE RELEVÉS

- Processus de traitement des erreurs détectées
- Méthodes de vérification des valeurs hautes et basses de consommations
- Traitement des anomalies

Code formation : 54 CAM 1017

Libellé du Stage : **VISOR : Gestion des évènements**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Tous Agents intervenants sur le terrain dans les domaines de distribution en eau et en électricité ;

Chargé de clientèle

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Etre capable de signaler les interruptions de service en cours, et générer les plannings des événements programmés.

PRE-REQUIS :

Environnement Windows

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, études de cas, Dans l'outil de gestion clientèle SINGA

DUREE : 1 jour.

Partie 1 : Création des informations topologiques et géographiques du réseau

- Contexte et définitions
- Objectifs et Indicateurs de performance
- Fonctionnement des activités
- Description détaillée des activités dans VISOR
- Documents de références
- Procédures et autres documents liés

Partie 2 : Mise à jour des informations topologiques et géographiques du réseau

- Contexte et définitions
- Objectifs et Indicateurs de performance
- Fonctionnement des activités
- Description détaillée des activités dans VISOR
- Documents de références
- Procédures et autres documents liés

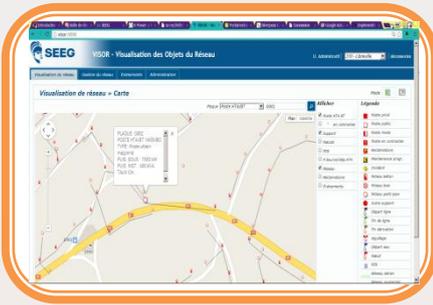
Partie 3 : Consultation des informations réseau ITV terrain

- Contexte et définitions
- Objectifs et Indicateurs de performance
- Fonctionnement des activités
- Description détaillée des activités dans VISOR
- Documents de références
- Procédures et autres documents liés

Code formation : 54 CAM 1018

Libellé du Stage : **VISOR : Gestion des réclamations**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Tous Agents intervenants sur le terrain dans les domaines de distribution en eau et en électricité ;

Chargé de clientèle

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir des outils permettant de mieux qualifier les demandes de réclamations en front-office et/ou en back-office pour une meilleure orientation au service traitant.

PRE-REQUIS :

Environnement Windows

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, études de cas dans l'outil de gestion clientèle SINGA

DUREE : 1 jour.

Partie 1 : Création des informations topologiques et géographiques du réseau

- Contexte et définitions
- Objectifs et Indicateurs de performance
- Fonctionnement des activités
- Description détaillée des activités dans VISOR
- Documents de références
- Procédures et autres documents liés

Partie 2 : Mise à jour des informations topologiques et géographiques du réseau

- Contexte et définitions
- Objectifs et Indicateurs de performance
- Fonctionnement des activités
- Description détaillée des activités dans VISOR
- Documents de références
- Procédures et autres documents liés

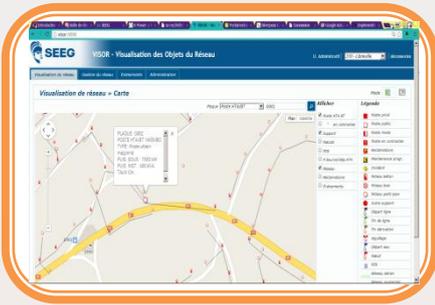
Partie 3 : Consultation des informations réseau ITV terrain

- Contexte et définitions
- Objectifs et Indicateurs de performance
- Fonctionnement des activités
- Description détaillée des activités dans VISOR
- Documents de références
- Procédures et autres documents liés

Code formation : 54 CAM 1016

Libellé du Stage : **VISOR : Gestion du réseau**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Agents techniques (plombier, électriciens...), agents de la distribution, Chargé de clientèle

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir des outils qui permettent :

De représenter la typologie du réseau,

Donner des informations de localisation sur le terrain (chemin vers le support, coordonnées GPS) pour le relevé et les interventions.

Rechercher les informations techniques nécessaires à la réalisation des études et interventions sur le terrain

PRE-REQUIS :

Environnement Windows

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, études de cas.

DUREE : 1 jour.

Partie 1 : Création des informations topologiques et géographiques du réseau

- Contexte et définitions
- Objectifs et Indicateurs de performance
- Fonctionnement des activités
- Description détaillée des activités dans VISOR
- Documents de références
- Procédures et autres documents liés

Partie 2 : Mise à jour des informations topologiques et géographiques du réseau

- Contexte et définitions
- Objectifs et Indicateurs de performance
- Fonctionnement des activités
- Description détaillée des activités dans VISOR
- Documents de références
- Procédures et autres documents liés

Partie 3 : Consultation des informations réseau ITV terrain

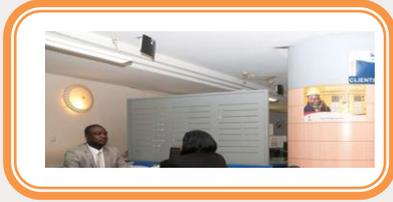
- Contexte et définitions
- Objectifs et Indicateurs de performance
- Fonctionnement des activités
- Description détaillée des activités dans VISOR
- Documents de références
- Procédures et autres documents liés

Pôle Commercial / Métiers Transverses

Commercial

Aménager et gérer un espace commercial.....	24
Culture client I.....	25
Culture client niveau II.....	26
Culture client niveau III.....	27
Améliorer la qualité de service au client.....	28
Connaitre le règlement de service.....	29

Code formation : 54 CAM 1006



POPULATION CONCERNEE :

-Chargé clientèle, Personnel d'encadrement commercial, Chefs d'agence (clientèle, Commerciale, voyage, tourisme...etc)

Niveau 2 et 3 : Maîtrise et Cadre

OBJECTIFS :

Acquérir des outils qui permettent d'aménager et gérer un espace commercial en intégrant la démarche merchandising.

PRE-REQUIS :

Aucun

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Exposés

- Etude de cas et documents de synthèse

DUREE : 3 jours.

Libellé du Stage : **AMENAGEMENT ET GESTION D'UN ESPACE COMMERCIAL (comment intégrer la démarche merchandising dans son action commerciale)**

PROGRAMME :

Module 1 : Démarche merchandising et gestion d'un espace clientèle

1. Notions de Merchandising
2. Les grands axes du merchandising
3. La démarche merchandising
4. Les règles d'implantation d'un espace clientèle

Module 2 : Espace clientèle et action commerciale

L'aménagement d'un espace clientèle : la capacité d'accueil et la gestion des files d'attente

Module 3 : Animer et gérer un espace clientèle SEEG

1. Le personnel d'accueil et de réception dans son environnement professionnel
2. Activités et tâches du personnel d'accueil et de réception
3. La satisfaction et la fidélisation client
4. Attitudes et comportements qui favorisent un accueil et un contact positif
5. Les qualités et la personnalité requises du personnel d'accueil et de réception dans un espace clientèle
6. Réagir positivement face au client

Module 4 : Le traitement des plaintes et des réclamations de la clientèle et usagers de la SEEG

1. Un client réclame, que faut-il faire ?
2. La gestion des clients difficiles ou mécontents ;
3. La qualité du service à la clientèle et aux usagers, et l'image de l'entreprise

Code du Stage : 54 CAM 1004

Libellé du Stage : **Culture client (niveau I)**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Agent d'exécution en relation avec les clients internes et/ou externes

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Acquérir des outils permettant de véhiculer une bonne image de l'entreprise par la qualité des services (l'eau et l'électricité) mis à disposition de la clientèle

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide de méthodes participatives alternant apports théoriques et mise en situation, expérimentation et cas pratique

DUREE : 3 jours :

LA CULTURE CLIENT ET SES FONDEMENTS

- Qu'est-ce que la Culture client ?
- Culture client : rentabilité et importance pour les managers et leurs collaborateurs

L'IMPORTANCE DES CLIENTS

- Qui sont les clients de notre entreprise ?
- Clients internes / clients externes
- L'importance du client

GARANTIR LA SATISFACTION CLIENT

- Les schémas de l'infidélité de la clientèle
- Les axes de développement permanent du service client
- La formule de la qualité du service client
- Traiter les plaintes et réclamations clients : ce qu'il faut faire et ne pas faire

VALEUR ET CROYANCES DE LA CHARTE CLIENTS SEEG

- Un service client performant qui délivre de la valeur au client et fait la différence
La différenciation par le service
La différenciation par le personnel
La différenciation par le point de vente
La différenciation par l'image

PLAN D'ACTION PERSONNALISE

Code du Stage : 54 CAM 1040

Libellé du Stage : **Culture client (Niveau II)**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Agent d'encadrement

Niveau 2 : Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir des compétences (savoirs être et savoirs faire) permettant de rehausser et maintenir en continu l'image de marque de l'entreprise par la satisfaction totale de la clientèle

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide de méthodes participatives alternant apports théoriques et mise en situation, expérimentation et cas pratique

DUREE : 3 jours :

LA CULTURE CLIENT ET SES FONDEMENTS

- Qu'est-ce que la Culture client ?
- Culture client : rentabilité et importance pour les managers et leurs collaborateurs

L'IMPORTANT DES CLIENTS

- Qui sont les clients de notre entreprise ?
- Clients internes / clients externes
- L'importance du client

GARANTIR LA SATISFACTION CLIENT

- Les schémas de l'infidélité de la clientèle
- Les axes de développement permanent du service client
- La formule de la qualité du service client
- Traiter les plaintes et réclamations clients : ce qu'il faut faire et ne pas faire

VALEUR ET CROYANCES DE LA CHARTE CLIENTS SEEG

- Un service client performant qui délivre de la valeur au client et fait la différence
La différenciation par le service
La différenciation par le personnel
La différenciation par le point de vente
La différenciation par l'image

PLAN D'ACTION PERSONNALISE

Code du Stage : 54 CAM 1041

Libellé du Stage : **Culture client (Niveau III)**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Cadres, Cadres Supérieurs et Directeurs en relation avec les clients externes et /ou internes

Niveau 3 : Cadre

OBJECTIFS :

Développer une véritable Culture et un état d'esprit orienté client permettant de rehausser et maintenir en continu l'image de marque de l'entreprise et la qualité de service attendue.

PRE-REQUIS :

Culture client niveau I

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide de méthodes participatives alternant apports théoriques et mise en situation, expérimentation et cas pratique

DUREE : 3 jours :

LES FONDEMENTS DE LA CULTURE CLIENT

- Culture client : rentabilité et importance pour les managers et leurs collaborateurs

L'IMPORTANCE DES CLIENTS

- Clients internes / clients externes
- L'importance du client

FAVORISER LA RELATION CLIENT ET PRENDRE CONSCIENCE DE SON IMPACT SUR LA QUALITE DU SERVICE RENDU

Transformer chaque rencontre avec le client en une occasion de valoriser l'image de marque de votre société

DEVELOPPER LA SATISFACTION CLIENT

- Les axes de développement permanent du service client
- La formule de la qualité du service client

FAIRE FACE AUX MANIFESTATIONS DES CLIENTS : SUGGESTIONS OU INSATISFACTIONS

- Prendre en compte toutes les demandes client
- Traiter les plaintes et réclamations clients : ce qu'il faut faire et ne pas faire



POPULATION CONCERNEE :

Tout agent en contact avec le client

Niveau 2 et 3 : Maîtrise et Cadre

OBJECTIFS :

- *Savoir présenter sa structure, savoir se présenter*
- *Savoir comprendre et orienter le client en situation d'entretien téléphonique, de face à face ou en situation difficile*

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, des trainings, des mises en situation et des jeux de rôles.

DUREE : 2 jours.

Code formation : 54 CAM 1008

Libellé du Stage : **Améliorer la qualité de service au client**

PROGRAMME :

Partie 1 : Se situer dans son environnement

- Identifier les enjeux et l'importance de l'accueil et de la relation clientèle
- Situer son rôle et sa mission pour satisfaire les clients.
- Identifier les services de base et leurs caractéristiques.

Partie 2 : Acquérir les connaissances de base de la relation clientèle, tant sur le fond que sur la forme

- Identifier les attentes d'un client vis-à-vis de sa structure et analyser les origines de ses insatisfactions.
- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil téléphonique.
- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil en « face à face ».

Partie 3 : Savoir identifier et traiter les situations difficiles

- Faire la différence entre réclamation, insatisfaction et conflit.
- Situer la réclamation par rapport aux enjeux de la structure.
- Traiter positivement une réclamation.
- Transformer une réclamation en opportunité commerciale.
- Faire face à l'agressivité du client et à une situation conflictuelle.

Code du Stage : 54 CAM 1005

Libellé du Stage : **Connaitre le règlement de service**



POPULATION CONCERNÉE :

Tout agent SEEG

Niveau 1 et 2 et 3 : Exécutant et Maîtrise et Cadre

OBJECTIFS :

S'approprier les articles du règlement de services pour mieux répondre aux attentes des clients dans les domaines de l'eau et/ou de l'électricité

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide de méthodes participatives alternant :

- Apports théoriques et mise en situation
- Expérimentation et cas pratique
- Etude de cas et document de synthèse.

DUREE : 3 jours.

PROGRAMME :

Partie 1 : **DISPOSITIONS GENERALES**

Partie 2 : **BRANCHEMENTS**

Partie 3 : **ABONNEMENTS**

Partie 4 : **COMPTEURS**

Partie 5 : **DISPOSITIONS FINANCIERES : TARIFS, FACTURATION, PAIEMENT, DISPOSITIONS PARTICULIERES**

Partie 6 : **MESURES D'ORDRE**

Pôle Commercial / Métiers Transverses

Gestion des ressources humaines

Perfectionnement aux techniques d'animation et de présentation assistées par ordinateur (Formation des Formateurs niveau III)....	31
Gestion prévisionnelle des emplois et compétences.....	32
Identification des besoins et élaboration des plans de formation.	33
Ingénierie de la formation.....	34
Ingénierie pédagogique ou formation des formateurs niveau II....	35
Initiation pédagogique ou formation des formateurs niveau I.....	36



POPULATION CONCERNEE :

*Responsable de formation
Formateur d'entreprise
Assistant-formation
Niveau 3 : Cadre*

OBJECTIFS :

- *Maitriser les scénarios pédagogiques*
- *Perfectionner les aptitudes dans la préparation des contenus de formation*
- *Confectionner et présenter convenablement les supports pédagogiques*
- *se familiariser avec l'utilisation de l'audiovisuel dans la formation*

PRE-REQUIS :

Formation des formateurs niveau I et II

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposés, jeux de rôle et travaux de groupe ; projection et commentaires des séances d'animation

DUREE : 3 jours

Code du Stage : 82 AGR 1004

Libellé du Stage : **Perfectionnement aux techniques d'animation et de présentation assistées par ordinateur (Formation des Formateurs niveau III)**

PROGRAMME :

Partie 1 : DESIGN PEDAGOGIQUE

1. Projet pédagogiques des participants
2. Maitrise des scenarios pédagogiques
3. Contenu de la formation
4. Design des supports pédagogiques

Partie 2 : AUDIO VISUEL

1. Audio-visuel et formation
2. Préparation de la formation par l'audio-visuel
3. Utilisation du vidéo projecteur
4. Préparation et animation du projet pédagogique sur vidéo projecteur



POPULATION CONCERNEE :

Directeurs, Personnels RH,
Manager ayant des
collaborateurs.

Niveau 3 : Cadre

OBJECTIFS :

Acquérir une méthodologie de
gestion prévisionnelle des
emplois et des compétences.

Bâtir des plans d'actions RH qui
permettent de combler les
écarts constatés.

Décliner une gestion RH par le
développement des
compétences.

PRE-REQUIS :

Connaissances RH

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des
connaissances s'effectuera à
l'aide d'exposés théoriques,
tests, travail de groupe.

DUREE : 5 jours

Code du Stage : 84 AGA 1009

Libellé du Stage : **Gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC)**

PROGRAMME :

MODULE 1 : LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

- Constat
 - Qu'est-ce que la GPEC ?
 - Quelles sont les grandes catégories d'emplois et de savoir-faire de l'organisation (répertoire des emplois clés de l'organisation)
 - Analyser les compétences de l'organisation
 - Analyser le marché du travail
 - Analyser les effectifs et la répartition catégorielle
 - La pyramide des âges
- Hypothèses
 - Les évolutions technologiques et économiques
 - Les besoins qualitatifs et quantitatifs en ressources humaines : de quelles compétences aurons-nous besoin demain ?
- Actions
 - La réduction des écarts entre le constat et l'avenir (formation, mobilité interne et externe, recrutement)
 - La gestion des compétences clés
 - La gestion des mouvements du personnel
 - La polyvalence et l'acquisition des compétences
 - La fidélisation des compétences

MODULE 2 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES BASEE SUR LES COMPETENCES

- Le recrutement, la promotion, les rémunérations basés sur les compétences
- Le lien entre la stratégie d'affaires et la formation

MODULE 3 : L'IDENTIFICATION ET LE DEVELOPPEMENT DES TALENTS

- Les outils d'identification des talents
- Les plans de développement des talents (mobilité)
- La mise en place des plans de succession



POPULATION CONCERNEE :

- Manager,
- Responsable RH,
- Responsable de formation,
- Chargé de formation

Niveau 2 et 3 : Maîtrise et cadre

OBJECTIFS :

Comprendre les enjeux et les objectifs de la formation du personnel.

Formaliser les besoins de formation en fonction des projets et facteurs d'évolution

Formaliser les conditions d'élaboration de plans annuels et pluriannuels de formation cohérents avec la vision stratégique.

Appréhender les notions d'ingénierie pédagogique

Mettre en place un dispositif d'évaluation de la formation adapté aux objectifs stratégiques et opérationnels de l'organisation.

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

L'appropriation des connaissances s'effectuera à l'aide d'exposés théoriques, tests, travail de groupe, mise en situation.

DUREE : 5 jours

***Formation Externe :
750 KF/Participants**

Code du Stage : 81 AGM 1011

Libellé du Stage : **Identification des besoins et élaboration des plans de formation**

PROGRAMME :

MODULE 1 : LA POLITIQUE DE FORMATION ET LA STRATEGIE D'AFFAIRE

- Les objectifs
- La mise en œuvre
- Les résultats

MODULE 2 : AUDIT DES BESOINS

- Analyse de l'existant : démarche appropriées
- Facteur d'évolution
- Perspectives : projection, besoins et ressources
- Positionnement des acteurs : évaluation des compétences et recueil des besoins
- Formalisation des actions nécessaires et priorisation

MODULE 3 : PLAN DE FORMATION – OBJECTIFS, MODALITES D'ELABORATION, CONTENU

- Rôle stratégique de la formation pour le renforcement des capacités de l'organisation
- Différents types de formation : adaptation, spécialisation, perfectionnement...
- Comment identifier et prioriser les actions de formations ? Quels acteurs impliqués ? Quels processus à mettre en place ?
- Démarches d'élaboration des plans de formation : ingénierie de formation, méthode de travail
- Eléments de contenu, préparation des cahiers de charges, sélection des prestataires internes ou externes, ingénierie pédagogique...

MODULE 4 : PLANIFICATION ET SUIVI DE LA FORMATION

- Rôles des différents acteurs
- Planification des actions de formation inscrite dans la stratégie de l'organisation
- Démarche et outils pour le suivi et l'évaluation des formations
- Incidence du suivi et de l'évaluation des formations pour l'élaboration des futurs plans de formation.



POPULATION CONCERNEE :

Directeur des ressources humaines ;
Responsables de la gestion de la formation dans les entreprises ;
les chefs des centres de formation ;
Les formateurs
Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir des outils permettant de confectionner, de mettre en œuvre et de suivre un plan de formation selon l'orientation stratégique de l'entreprise en vue de l'amélioration des performances individuelles du personnel

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposés, jeux de rôle et travaux de groupe ;
projection et de rédaction des cahiers de charges

DUREE : 4 jours

Code du Stage : 82 AGR 1001

Libellé du Stage : **Ingénierie de la formation**

PROGRAMME :

Partie 1 : CONTRIBUTION DE LA FORMATION CONTINUE A LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

- Les enjeux de la formation continue sur les compétences et la performance
- L'analyse des problèmes liés à la gestion des activités de formation
- La formation des adultes en situation d'apprentissages : Principe de l'andragogie
- Système de gestion de la formation continue dans l'entreprise
- Rapport entre ingénierie de compétence, ingénierie de formation et ingénierie pédagogique
- Démarche d'ingénierie de formation

Partie 2 : DE LA COLLECTE DES BESOINS AU PLAN DE FORMATION

- Collecte et analyse des besoins de formation
- Analyse et validation des besoins de formation
- Elaboration du plan de formation

Partie 3 : ACHAT DE L'OFFRE FORMATION

- Modes d'achat de la formation
- Préparation des appels d'offres formation
- Evaluation et sélection des offres formation
- Elaboration des contrats de formations

Partie 4 : GESTION DES SESSIONS DE FORMATION

- Enjeux et défis de la gestion des sessions de formations
- Difficultés rencontrées dans la gestion des sessions de formation
- Préparation des sessions de formation
- Réalisation des sessions de formation
- Gestion administratives des sessions de formation

Partie 5 : EVALUATION ET SUIVI DE LA FORMATION

- Evaluation des activités de formation
- Evaluation du système de gestion de la formation
- Suivi de la formation
- Evaluation du retour sur investissement



POPULATION CONCERNEE :

Formateurs occasionnels et permanents ;

Ingénieurs formation

Les responsables des centres et organismes de formations

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

S'approprier les techniques et démarches de rédaction des kits pédagogiques (supports de cours formateur et stagiaire) adaptés aux dispositifs de formation conçus par l'ingénieur formation à partir d'un cahier de charges d'une formation

PRE-REQUIS :

Ingénierie de formation

Initiation pédagogique (formation des formateurs niveau I)

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposés, jeux de rôle et travaux de groupe ; projection et commentaires sur les rédactions des kits pédagogiques

DUREE : 5 jours

Code du Stage : 82 AGR 1003

Libellé du Stage : Ingénierie pédagogique ou formation des formateurs niveau II

PROGRAMME :

Partie 1 : RAPPELS DES NOTIONS SUR L'INGENIERIE DE FORMATION

- Problématique de la formation des adultes en milieu professionnel
- Démarche ingénierie de formation
- Projet pédagogique individuel
- Identification et analyse des besoins de formation
- Sources d'informations sur les besoins de formation
- Identification et formulation des besoins
- Application pratique : cahier de charge au syllabus de formation

Partie 2 : ELABORATION DES PROGRAMMES ET DES SYLLABUS DE FORMATION

- Programme de formation
- Conversion des besoins en programmes de formation
- La confection du syllabus
- Application pratique

Partie 3 : CONFECTION DE LA MALETTE ET DU DOSSIER PEDAGOGIQUE

- Les supports de cours
- Conception de l'animation sur PowerPoint
- Organisation et planification de la leçon
- Outils pédagogiques

Partie 4 : METHODES ET TECHNIQUES D'ANIMATION

- L'animation en question
- Méthodes d'animation
- Utilisation des techniques d'animation
- Utilisation du vidéo projecteur
- Profil de comportement de l'animateur
- Application et intégration au projet individuel

Partie 5 : TECHNIQUE D'EVALUATION DES COMPETENCES ACQUISES

- Enjeux de l'évaluation des activités de formation
- Fondements et déterminants de l'évaluation
- Typologie des évaluations : Objectifs et utilisation
- Utilisation des outils d'évaluation
- Application et intégration au projet

Code du Stage : 82 AGR 1002

Libellé du Stage : **Initiation pédagogique ou formation des formateurs niveau I**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Toute personne ayant un retour d'expérience dans un domaine, qui désire devenir formateur
Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

S'approprier les techniques et démarches d'un dossier pédagogique : préalable à l'animation d'une action de formation

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposés, jeux de rôle et travaux de groupe ; projection et commentaires sur le dossier pédagogique et la leçon à transmettre

DUREE : 5 jours

Partie 1 : RAPPELS DES NOTIONS SUR L'INGENIERIE DE FORMATION

- Problématique de la formation des adultes en milieu professionnel
- Démarche ingénierie de formation
- Projet pédagogique individuel
- Identification et analyse des besoins de formation
- Sources d'informations sur les besoins de formation
- Identification et formulation des besoins
- Application pratique : cahier de charge au syllabus de formation

Partie 2 : PROBLEMATIQUE DE LA FORMATION DES ADULTES

- Définitions
- Formation des adultes au niveau d'un pays
- Caractéristiques de l'adulte
- Problèmes rencontrés lors de la formation des adultes
- Besoins des adultes apprenants
- Conditions de la formation des adultes
- Principes de la formation des adultes

Partie 3 : MAITRISER LES SYLLABUS EN FORMATION

- Définition
- Contenu
- Vocabulaire
- Démarche

Partie 4 : METHODE ET TECHNIQUE PEDAGOGIQUES

- Définitions
- Méthodes
- techniques

Partie 5 : OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Objectifs en formation
- Domaine des objectifs pédagogiques

Partie 6 : PREPARATION ET CONDUITE D'UNE ANIMATION

- Technique
- Matérielle
- Psychologique
- Animation en question
- Appréciation d'une fiche d'évaluation d'une séquence d'animation
- Construction des stratégies permettant de mieux gérer des cas rencontrés en salle de formation

Partie 7 : TECHNIQUES D'EVALUATION DES APPRENTISSAGES

- Evaluation en question
- Typologie d'évaluation

Partie 9 : PREPARER ET ANIMER UNE SEQUENCE PEDAGOGIQUE AVEC UN VIDEOPROJECTEUR

- Démarche
- Travail à faire
- Consignes
- Exemple de dossier pédagogique

Pôle Commercial / Métiers Transverses

Informatique

Connaitre le tableur Excel I.....	38
Connaitre le tableur Excel II.....	39
Connaitre le traitement de texte Word I.....	40
Connaitre le traitement de texte Word II.....	41
Environnement Windows.....	42
M-FILES.....	43

Code du Stage : 61 IBU 1004

Libellé du Stage : **Connaitre le tableur Excel (Fonctions de base ou niveau I)**



POPULATION CONCERNEE :

Toute personne souhaitant s'initier à Excel

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Utiliser les fonctions de base du logiciel pour saisir des données, mettre en forme un tableau avec des formules de calcul et représenter un tableau sous forme graphique.

PRE-REQUIS :

Environnement Windows.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'apprentissage se fait à travers des cours théoriques, des démonstrations et travaux pratiques sur l'ordinateur.

DUREE : 5 jours.

PROGRAMME :

MANIPULATION DE BASE

- Saisie de texte et de chiffres
- Les modes de déplacement
- Les modes de sélection
- La gestion des cellules
- La manipulation des lignes, colonnes, feuilles

MISE EN FORME ET EN PAGE DES TABLEAUX

- La barre d'outils mise en forme
- Mise en forme approfondie
- Les formats de nombre
- Le problème des alignements
- Mise en page et impression
- Notion de série

LES CALCULS

- Les opérateurs arithmétiques
- La notion de référence
- Références et séries

LES FONCTIONS SIMPLES

- Utilisation de l'assistant fonction
- Les fonctions de base

Code du Stage : 61 IBU 1040

Libellé du Stage : **Connaitre le tableur Excel (Fonctions avancées ou niveau II)**



POPULATION CONCERNEE :

Toute personne désireuse d'accroître ses connaissances sur le tableur Excel

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir des savoirs et savoirs faire, des astuces permettant de :

- exploiter les fonctions avancées et mises en forme conditionnelle,

-de concevoir et exploiter des tableaux des données croisés dynamique et les graphiques

PRE-REQUIS :

Environnement Windows.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'apprentissage se fait à travers des cours théoriques, des démonstrations et travaux pratiques sur l'ordinateur.

DUREE : 5 jours.

PROGRAMME :

RAPPELS DES PRINCIPES DE BASE

- Présentation
- Le Ruban
- Saisie des données

FONCTIONS UTILES DU TABLEUR

- Présentation
- Des formules de calcul aux fonctions
- Explorer quelques fonctions avancées

LES TABLEAUX CROISES DYNAMIQUES

- Présentation
- Création d'un tableau croisé dynamique

Code du Stage : 61 IBU 1002

Libellé du Stage : **Connaitre le traitement de texte Word (Fonctions de base ou niveau I)**



POPULATION CONCERNEE :

Toute personne appelée à utiliser un ordinateur dans son poste de travail.

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Utiliser les fonctions de base du logiciel pour saisir tout type de document (courrier, lettres tableau.....), le corriger et imprimer.

PRE-REQUIS :

Environnement Windows.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'apprentissage se fait à travers des cours théoriques, des démonstrations et travaux pratiques sur l'ordinateur.

DUREE : 5 jours.

PROGRAMME :

PRESENTATION DE L'INTERFACE

- Le ruban Office
- Les onglets du ruban
- Les groupes des onglets
- Les icônes des groupes
- La zone de rédaction
- Se déplacer à l'intérieur d'un document
- La barre d'état

PRINCIPES DE BASE

- L'onglet fichier
- L'onglet accueil
- L'orthographe
- Enregistrer

MISE EN PAGE

- Les marges
- Régler l'orientation de la page
- Les sauts...
- Ajouter des colonnes à un document
- L'arrière-plan
- Bordures de page



POPULATION CONCERNEE :

Toute personne désireuse d'accroître ses connaissances sur le logiciel de traitement de texte Word.

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Perfectionner l'utilisation de Word et Maîtriser les fonctionnalités avancées du logiciel de traitement de texte

PRE-REQUIS :

-Environnement Windows.
-Traitement de texte Word : Niveau I

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

:

L'apprentissage se fait à travers des cours théoriques, des démonstrations et travaux pratiques sur l'ordinateur.

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 61 IBU 1003

Libellé du Stage : Découvrir et exploiter les fonctions avancées du logiciel de **traitement de texte Word niveau II)**

PROGRAMME :

RAPPEL DES PRINCIPES DE BASE

- Environnement Windows
- Présentation de l'interface Word (les menus, les onglets, les icônes, zone de rédaction, la barre d'état)

GERER DES LONGS DOCUMENTS

- Créer un plan en utilisant des styles prédéfinis
- Personnaliser la numérotation des titres
- Numérotter les pages
- Créer, mettre à jour une table des matières
- Corriger la grammaire et l'orthographe d'un texte
- Rechercher / remplacer un ou plusieurs mots
- Alternner l'affichage paysage / portrait sur un même document
- Exploiter les tabulations après définition de taquets

REALISER UN PUBLIPOSTAGE

- Créer le document type et la source de données
- Insérer des champs de fusion
- Intégrer des conditions (Règles) SI ALORS SINON
- Trier et filtrer son fichier de données
- Editer le publipostage

TRAVAILLER EN MODE COLLABORATIF

- Créer un commentaire
- Gérer les commentaires
- Protéger un document à l'aide d'un mot de passe

NOTES

- Insérer une note de bas de page ou de fin de document.
- Modifier et supprimer une note
- Insérer des symboles et caractères spéciaux

OBJETS GRAPHIQUES

- Insérer un graphique sur une page Word
- Insérer une image en filigrane
- Insérer un graphique Smart Art (organigramme)



POPULATION CONCERNEE :

Toute personne voulant ou ayant déjà utilisé un ordinateur
Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Donner des méthodes facilitant l'utilisation des fonctions de base de Windows à un poste de travail informatique par les manipulations courantes, la gestion des fichiers et des dossiers

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances s'effectuera à l'aide d'une démarche participative alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques, jeux de rôles ou mise en situation, projection vidéo.

DUREE : 5 jours

Code du Stage : 61 IBU 1001

Libellé du Stage : **Connaitre l'environnement Windows**

PROGRAMME :

PRESENTATION DE L'ORDINATEUR

- Constitution d'un ordinateur de bureau
- Constitution d'un ordinateur portable
- Marche arrêt de l'ordinateur

PRESENTATION DU SYSTEME D'EXPLOITATION

- Qu'est-ce qu'un système d'exploitation ?
- Différent type de système d'exploitation
- Présentation de Windows
- Connaissance et maniement de la souris

WINDOWS 7

- Ouvrir et fermer une session Windows
- Le bureau
- La barre des tâches
- Le menu démarrer
- Ouvrir et quitter une application
- Les fenêtres
- Créations de fichier et dossier

PRESENTATION ET PRISE EN MAIN DE LOGICIEL

- Applications
- Logiciel
- Traitement de texte et tableur niveau 1
- Messagerie

Code du Stage : 62 IAP 1001

Libellé du Stage : **M-FILES**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

*Gestionnaire du courrier,
Assistante de direction,
Chargés clientèle...*
Niveau 2 : Maîtrise

OBJECTIFS :

*Acquérir des notions de base sur
le stockage numérique des
documents.*

PRE-REQUIS :

*Savoir naviguer dans
l'environnement Windows.*

METHODES ET MODALITES PEDAGOGIQUES :

*L'apprentissage se fait à travers
des cours théoriques, des
démonstrations et travaux
pratiques sur l'ordinateur à
partir des exercices*

DUREE : 2jours.

PRESENTATION DE L'INTERFACE UTILISATEUR

LOCALISATION DES MENUS

- Se connecter à un coffre
- Créer un courrier
- Affecter un courrier
- Publier un courrier
- Modifier un courrier
- Supprimer un courrier
- Rechercher un courrier
- Consulter les propriétés d'un courrier
- Consulter l'historique d'un courrier

Pôle Commercial / Métiers Transverses

Management

Améliorer votre leadership et votre management.....	45
Analyse et résolution de problèmes.....	46
Gérer son stress en situation professionnelle.....	47
Gérer son temps et les priorités.....	48
Management des projets.....	49
Leadership et conduite du changement.....	50
Management opérationnel - Animer une équipe niveau I.....	51
Management opérationnel - Animer une équipe niveau II.....	52
Prendre sa nouvelle fonction de manager.....	53
Prise de parole en publique.....	54
Techniques d'expression écrite et orale.....	55
Tutorat.....	56



POPULATION CONCERNEE :

Cadres qui changent de service ou qui ont besoin d'un soutien dans leurs missions de dirigeant
Niveau 3 : Cadre

OBJECTIFS :

- Développer son propre leadership
- Communiquer pour entraîner
- Maîtriser le potentiel humain
- Bâtir la coopération
- Prendre des décisions
- Gérer conflits et changements

PRE-REQUIS :

Management Opérationnel
 niveau 2

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

*Centrées sur les participants.
 Chacun travaille sur sa situation professionnelle avec l'aide et l'encadrement des formateurs coach.
 Cas pratiques
 Travail en équipe*

DUREE : 4 jours.

***Formation externe**

**Coût moyen
 500 KF/participant**

Code Formation : 81 AGM 1005

Libellé du Stage : AMELIORER VOTRE MANAGEMENT ET VOTRE LEADERSHIP

PROGRAMME :

- **Module 1 :**
 1. Développer une sensibilité stratégique
 2. Le projet d'entreprise
 3. Les outils de management
- **Module 2 :**
 1. Développer son propre leadership
 2. Développer une entreprise leader
 3. Les outils de management
- **Module 3 :**
 1. Le processus d'innovation
 2. Communiquer pour mener
- **Module 4 :**
 1. Développer le potentiel humain
 2. Processus de planification
 3. Les outils de management
- **Module 5 :**
 1. Processus de performance et de motivation
 2. Bâtir la coopération pour renforcer la cohésion
- **Module 6 :**
 1. Déléguer efficacement
 2. Prendre des décisions
- **Module 7 :**
 1. Gérer les conflits et les changements
 2. Processus de coaching et d'évaluation des performances
- **Module 8 :**
 1. Célébrer les victoires
 2. Processus d'amélioration permanent
 3. Les outils de management



POPULATION CONCERNEE :

Personnel d'encadrement : fonctionnel ou opérationnel de l'entreprise
Niveau 2 et 3 : Maîtrise et Cadre

OBJECTIFS :

D'acquérir des méthodes et des démarches qui permettent de résoudre des problèmes en cohérence avec l'environnement de l'entreprise dans lequel on évolue.

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES ET MODALITES PEDAGOGIQUES :

La formation se déroulera selon des méthodes pédagogiques actives par des exercices, apports théoriques, échanges, construction d'outils et études de cas.

DUREE : 3 jours

Code du Stage : 84 AGA 1002

Libellé du Stage : Analyse et résolution de problèmes

PROGRAMME :

Partie 1 : LE MANAGER, RÔLE, PLACE ET MISSION

- Qu'est-ce qu'un Manager ?
- La place du manager et le contenu de ses missions

Partie 2 : EXERCICES DE CREATIVITE

- La notion de créativité
- Méthodes et techniques de créativité

Partie 3 : TYPOLOGIE DES PROBLEMES

- Qu'entend-on par problème ?
- Problèmes instrumentaux
- Problèmes comportementaux

Partie 4 : METHODOLOGIE DE RESOLUTION D'UN PROBLEME

- Perception du problème
- Mobilisation des connaissances ou informations
- Définition des fonctions
- Proposition des solutions
- Choix de la bonne idée de solution
- Planification de l'action
- Mise en œuvre de l'action
- Evaluation de l'action

Code du Stage : 84 AGA 1001

Libellé du Stage : **Gérer son stress en situation professionnelle**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

*Tout le personnel de l'entreprise
Niveau 1 et 2 et 3 : Exécutant,
Maîtrise et Cadre*

OBJECTIFS :

Donner des outils et des méthodes pour faire face aux situations difficiles à un poste de travail, développer la maîtrise de soi afin de gérer son propre stress.

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Formation basée sur un autodiagnostic, des études de cas, des mises en situation au travers de témoignages réels et l'expérimentation de techniques spécifiques.

DUREE : 3 jours

MIEUX COMPRENDRE LE STRESS

- Qu'est-ce que le stress ?
- Les différents niveaux de stress
- Le sens d'une meilleure gestion du stress pour soi et les autres

SE CONNAITRE POUR MIEUX GERER SON STRESS

- Les différents types de personnalité et les réactions en situation de stress
- Identifier son niveau de stress
- Repérer les signes avant-coureurs
- Désamorcer avant l'escalade

LA PLACE DES EMOTIONS, DES CROYANCES ET DU CORPS

- Un outil pour illustrer le processus : la boucle du stress
- Les différentes émotions, leur fonction, leurs manifestations et les besoins qu'elles sous-entendent
- Le rôle des croyances et expériences passées.
- La notion d'intelligence émotionnelle
- L'articulation du mental, du corps et des émotions.

AGIR SUR LES STRESSEURS OU PREVENIR LES SITUATIONS

- La notion de stresseur
- Les différents types de stresseurs : environnementaux, organisationnels, relationnels, personnels
- Identifier les stresseurs sur lesquels on peut agir et ceux avec lesquels il faut composer
- Définir des moyens d'action pour se protéger des sources de stress

DEVELOPPER SA CAPACITE DE RESISTANCE AU STRESS

- Apport et training autour de différentes techniques
- Lire et décrypter la situation de stress pour identifier les leviers
- Agir sur ses croyances et ses schémas de pensée
- Prendre en compte ses émotions et réguler
- Savoir « lâcher prise » et agir avec ses émotions
- Ecouter ses besoins et y apporter des réponses
- Se préserver ou se sortir de tensions relationnelles
- S'affirmer sans heurter : refuser, exprimer un désaccord, réagir à une critique excessive.



POPULATION CONCERNEE :

*Personnel d'encadrement :
Agent technique,
Contremaître,
Cadres, Cadres supérieurs et
Cadres dirigeants*
**Niveau 2 et 3 : Maîtrise et
Cadre**

OBJECTIFS :

*Acquérir les outils de gestion de
temps pour rationaliser son
organisation personnelle,
identifier ses priorités pour un
management efficace des
équipes (des Hommes)*

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

*La formation se déroulera selon
des méthodes pédagogiques
actives. Les enseignements, en
grande partie pratique,
pourront être axés sur les
expériences personnelles.*

DUREE : 2 jours

Code du Stage : 81 AGM 1009

Libellé du Stage : **Gérer son temps et les priorités**

PROGRAMME :

Partie 1 : LES LEVIERS D'UNE ORGANISATION EFFICACE PERSONNELLE

- Introduction, les incidences de la personnalité et de l'environnement sur la gestion du temps
- Analyser sa fonction
- Se fixer des objectifs personnels et professionnels

Partie 2 : PRINCIPES ET GESTION ACTIVE DU TEMPS

- Se fixer des objectifs en fonction de ses attributions dans l'entreprise
- Dégager les priorités
- Distinguer l'urgent de l'important
- Mettre en œuvre un programme personnalité à court et moyen termes

Partie 3 : PLANIFIER SON TEMPS EN FONCTION DES PRIORITES : GESTION DE L'AGENDA

- Les outils de gestion du temps
- Le planning annuel, trimestriel, mensuel, hebdomadaire
- L'utilisation efficace de l'agenda
- L'organisation de la journée de travail
- Application pratique d'organisation mensuelle et hebdomadaire

Partie 4 : MAITRISER LES PERTES DE TEMPS

- Analyse des pertes de temps les plus fréquentes
- Recherche de solutions

Partie 5 : APPROFONDISSEMENT DE CERTAINES TECHNIQUES D'ORGANISATION

- Améliorer ses méthodes de travail avec autrui
- La délégation
- Savoir dire NON
- Attitudes positives

Code Formation : 81 AGM 1011

Libellé du Stage : **Management des projets**
(utilisation du logiciel de gestion de projet MS PROJECT)

PROGRAMME :

POPULATION CONCERNEE :

Cadres qui sont amenés à mettre en place, suivre et finaliser un projet

Niveau 3 : Cadre

OBJECTIFS :

Acquérir les principaux outils de Management de projets : des fondamentaux à l'utilisation du logiciel (MS PROJECT) tout en tenant compte des enjeux du type de projet et la maîtrise des risques de façon efficace et efficiente

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

*Exposé du formateur
Animation assistée d'un vidéoprojecteur
Travail en équipes ou en ateliers
Etudes de cas*

DUREE : 5 jours.

Partie 1 : APPROCHE GLOBALE

Module 1 : Généralités sur le Management de projet

- Définition des termes clés : Projet, management de projet, ...
- Organisation des entreprises et gestion des projets
- Cycle de vie d'un projet
- Parties prenantes dans un projet
- L'équipe projet
- Etablir une charte projet

Module 2 : Méthode de planification en 6 (six) étapes

- Découpage du projet
- Estimation des ressources et des délais
- Planification du projet
- Outils de planification

Module 3 : Exécution du projet

- Mise en œuvre du projet
- Suivi et contrôle du projet
- Clôture du projet

Partie 2 : UTILISATION DU LOGICIEL MS PROJECT

- Module 1 : Maîtrise de l'environnement « **MS PROJECT** ».
- Module 2 : Création et enregistrement d'un projet
- Module 3 : Gestion des tâches et des délais.
- Module 4 : Gestion des ressources et des coûts
- Module 5 : Suivi et évaluation du projet avec MS PROJECT
- Module 6 : Analyse « PERT » dans « MS PROJECT » et gestion de la valeur acquise
- Module 7 : Quelques menus utiles

Code du Stage : 81 AGM 1012



POPULATION CONCERNEE :

Managers qui sont appelés à créer et mettre en place un projet nouveau au sein de l'entreprise

Niveau 2 et 3 : Maîtrise et Cadre

OBJECTIFS :

Définir les facteurs d'évolution propres à l'organisation

Connaissance des principaux outils pour accompagner les transformations des équipes

Compréhension de la position de leader dans la conduite du changement

Situer le rôle des différents acteurs et leur contribution dans le processus du changement

Compréhension des conditions favorables et conduite de réussite

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances s'effectuera à l'aide d'une démarche participative alternant des phases d'apport théorique et des mises en application.

DUREE : 3 jours

***Formation Externe**

Coût : 700 KF/Participant

Libellé du Stage : Leadership et conduite du changement

PROGRAMME :

MODULE 1 : IDENTIFICATION DES QUALITES DE LEADERSHIP

- Qualités nécessaires du leader dans tout acte de management
- Autodiagnostic
- Positionnement au sein de l'équipe et dans la ligne managériale : être reconnu.

MODULE 2 : PRISE EN COMPTE DES FACTEURS D'EVOLUTION

- Conditions d'apparition des facteurs d'évolution et nature du changement induit
- Impacts sur les personnels, les outils, les processus de travail
- Formalisation du changement dans son contexte : *diagnostic de la situation actuelle (forces et faiblesses, menaces et opportunités)*

MODULE 3 : COMMUNICATION MANAGERIALE

- Communication sur la stratégie et les modalités de conduite du changement
- Implication des acteurs dans les projets
- Ajustements nécessaires

MODULE 4 : TECHNIQUES DE MANAGEMENT ASSOCIEES A LA CONDUITE DU CHANGEMENT

- Formalisation des techniques de management appropriées selon les situations
- Implication de l'équipe et rôle d'appui du manager
- Capacité à faire adhérer et impliquer les acteurs
- Signes de reconnaissance

Code du Stage : 81 AGM 1001

Libellé du Stage : **Management opérationnel : Animer une équipe I**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Personnel accédant à la fonction de Chef d'équipe, Chef d'équipe et contremaître Niveau 1 à 2 : Exécutant passant Maîtrise

OBJECTIFS :

- Acquérir des outils et des méthodes pour conduire, animer, motiver et gérer ses collaborateurs (une équipe) au quotidien dans une entreprise

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES ET MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances repose sur une combinaison d'apports théoriques et de mises en situations pour activer pleinement les ressources personnels et professionnelles des stagiaires.

DUREE : 3 jours

Partie 1 : SAVOIR ANALYSER LES MOTIVATIONS

- Identifier où se situe les ressorts de la motivation
- Repérer quelles sont les causes de démotivation

Partie 2 : SE SITUER DANS LES STYLES DE MANAGEMENT

- Se connaître et identifier ses atouts
- Trouver sa juste position de manager

Partie 3 : MAITRISER LES ACTIONS DU MANAGER

- Animer son équipe
- Déléguer un travail
- Définir un objectif et le suivre
- Recadrer sans démotiver

Partie 3 : COMMUNIQUER AVEC EFFICACITE

- Comprendre et se faire comprendre
- Prévenir les « malentendus »
- Les conditions d'une communication saine : l'écoute active, langage verbal et non-verbal



POPULATION CONCERNEE :

- Cadre
- Cadre supérieur
- Cadre dirigeant

**Niveau 3 : Cadre passant
Cadre sup**

OBJECTIFS :

- Optimiser les talents de chaque collaborateur pour viser la performance de son équipe.
- Adapter et faire évoluer son mode de management pour développer la maturité de son équipe.
- Maîtriser les méthodes et outils de la cohésion d'équipe.

PRE-REQUIS :

Prendre ma nouvelle fonction de manager ou Management Opérationnel niveau I

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

*Exposé du formateur
Autodiagnostic
Etudes de cas
Jeux de rôles
Travaux de réflexion en sous-
groupes
Mises en situation.*

DUREE : 2 jours.

Code Formation : 81 AGM 1003

Libellé du Stage : **MANAGEMENT OPERATIONNEL :
Animer une équipe III**

PROGRAMME :

Partie 1 : Identifier les différentes phases de développement de l'équipe et adapter son mode de management

- Définir les règles du jeu au sein de l'équipe
- Créer les conditions d'adhésion des membres de l'équipe
- Repérer les 6 stades d'évolution de l'équipe
- Fédérer l'équipe autour des valeurs partagées et acceptées

Partie 2 : Comprendre le fonctionnement et les besoins d'une équipe de travail

- Faire passer les collaborateurs d'une logique individuelle à une logique collective.
- Adapter son style de management aux caractéristiques de l'équipe.
- Satisfaire les besoins liés à l'objectif, l'équipe aux individus.
- Identifier les conditions nécessaires à l'efficacité collective.

Partie 3 : Construire et développer la synergie au sein de son équipe

- Maîtriser les approches théoriques de la dynamique du groupe.
- Phases de développement du groupe.
- Centralité et comptabilité au sein de l'équipe.
- Jouer une complémentarité pour développer la coopération.

Partie 4 : Bâtir son plan de réussite

- Se projeter sur 12 mois d'activité.
- Définir son « contrat de développement » personnel.

Partie 5 : Communiquer pour convaincre et faire adhérer à une vision

- Méthode pour construire sa vision.
- Développer l'esprit d'équipe.



POPULATION CONCERNEE :

*Futurs managers
Manager intermédiaire
(contremaitre, superviseur)
Cadres et cadres dirigeants
Niveau 2 à 3 : Maîtrise
passant Cadre*

OBJECTIFS :

*Acquérir des outils pour réussir
sa première prise de fonction en
tant que manager*

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

*L'acquisition des connaissances
repose sur une combinaison
d'apports théoriques et de mises
en situations pour activer
pleinement les ressources
personnels et professionnelles
des stagiaires.*

DUREE : 5 jours

Code du Stage : 81 AGM 1004

Libellé du Stage : Prendre sa nouvelle fonction de manager - Animer une équipe niveau II

PROGRAMME :

Partie 1 : REUSSIR LES PREMIERS CONTACTS AVEC VOTRE EQUIPE

- Rappel des défis des équipes de travail
- Attentes de l'entreprise vis-à-vis du manager et difficultés rencontrées
- Le travail du manager
- Les difficultés et contraintes de management
- Mieux connaître votre potentiel de management (qui êtes-vous)

Partie 2 : LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

- Définition des concepts clés
- Processus de management par objectifs
- Exigences et contraintes du management

Partie 3 : DEVELOPPER LE TRAVAIL EN EQUIPE

- Equipe et performance
- Apprendre à connaître votre équipe
- Développer le travail en équipe
- Gérer la diversité, les préjugés et les conflits ordinaires

Partie 4 : GERER LES PERFORMANCES DES EQUIPES

- Fondamentaux de la performance
- Fixation des objectifs au collaborateur
- Suivi et coordination du travail
- Contrôle – évaluation du travail

Partie 5 : GERER LES PERFORMANCES DES EQUIPES

- Fondamentaux de votre leadership
- Accompagner les collaborateurs dans la réussite
- Encourager les collaborateurs à réussir : motivation
- Développer les compétences des collaborateurs

Partie 6 : COMMUNICATION COMME OUTIL DE MANAGEMENT ET D’AFFIRMATION DE SOI

- Communication et performance
- Communiquer pour mobiliser les collaborateurs
- Comment donner des directives efficaces
- Conduite des réunions

Code Formation : 81 AGC 1002

Libellé du Stage : **PRISE DE PAROLE EN PUBLIQUE**



OBJECTIFS :

- Doublez votre impact en public (séduisez votre auditoire)
- Placez l'image de votre entreprise en orbite
- Booster vos qualités de leader et votre charisme
- Brisez vos limites personnelles (mettez vos talents en valeur)

Niveau 3 : Cadres

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

Méthodes participatives axées sur des applications pratiques.

Préparation et présentation devant un auditoire.

Prise d'images par un caméraman formé à cet effet.

Coaching direct par un formateur certifié.

Feed-back immédiat de l'auditoire.

Exercices d'amélioration immédiate.

DUREE : 4 jours.

***Formation Externe**

Coût moyen :

800 KFCFA/Participant

PROGRAMME :

- **Séquence 1 :** Présentation personnelle (se présenter devant un groupe)
- **Séquence 2 :** Présentation en situation de relation publique
- **Séquence 3 :** Présentation d'une information complexe ou un projet
- **Séquence 4 :** Exposer pour faire agir un public (Inciter vos auditeurs à passer à l'action)
- **Séquence 5 :** Travail sur un texte
- **Séquence 6 :** Intervention d'expert (exposé technique)
- **Séquence 7 :** Communiquer sous pression
- **Séquence 8 :** Inciter les autres à adhérer au changement



POPULATION CONCERNEE :

Toutes personnes voulant acquérir et/ou réviser les principes fondamentaux de l'orthographe, de grammaire, afin d'être à l'aise dans l'expression orale et les écrits professionnels.

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Résoudre les principales difficultés rencontrées au quotidien dans l'expression écrite et l'expression orale

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, études de cas et jeux de rôle.

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 81 AGC 1001

Libellé du Stage : **Techniques d'expression écrite et orale**

PROGRAMME :

Partie 1 : ETRE A L'AISE EN ORTHOGRAPHE

- Qu'est-ce que le « bon » français, le « mauvais » français et le français tout court.
- Quelques règles de base
- Assimiler les mécanismes grammaticaux
- Maîtriser les conjugaisons.

Partie 2 : MAITRISER LES ECRITS PROFESSIONNELS

- Acquérir une méthode pour gagner du temps dans la rédaction
- Structurer son texte
- Rédiger en fonction de son objectif
- Améliorer son style
- Réaliser une page de qualité
- S'entraîner à la rédaction de différents écrits

Partie 3 : BIEN S'EXPRIMER A L'ORAL

- Comprendre les spécificités de l'expression orale
- Développer la confiance en soi
- Travailler sa voix
- Organiser ses idées en vue de les exprimer oralement
- Parler pour communiquer
- Relier la parole et la communication non verbale



POPULATION CONCERNEE :

Tout manager encadrant un nouveau ou ancien collaborateur

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Donner des outils pour assimiler les axes principaux de la mission d'un tuteur

PRE-REQUIS :

Prendre ma nouvelle fonction de manager ou Management opérationnel niveau 1

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

*Centrées sur les participants.
Chacun en s'appuyant sur un retour d'expérience des uns et des autres*

DUREE : 3 jours ;

*** 2 jours en continu et 1 jour pour partager un retour d'expérience, entre différents tuteurs et formateurs.**

Code Formation : 81 AGC 1010

Libellé du Stage : **TUTORAT**

PROGRAMME :

Partie 1 : Les généralités

- Contexte
- Définition

Partie 2 : les facteurs de réussite du tutorat : TUTORER, c'est INTEGRER

- Mission et enjeux du tutorat
- Facteurs de réussite
- Planification du tutorat
- Assertivité

Partie 3 : TUTORER, C'est COMMUNIQUER juste et TRANSMETTRE

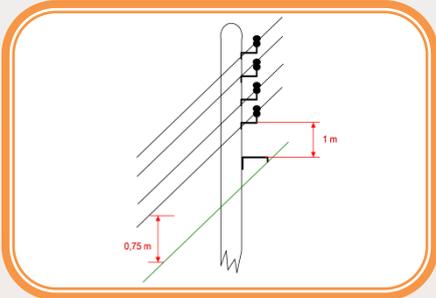
- TUTORER c'est communiquer juste
- Les styles de tutorat
- Le processus de compétences
- Méthodes EDIA/DEDIA
- Les savoirs, savoirs faire et savoir être

Partie 4 : Retour d'expérience : TUTORER C'est ACCOMPAGNER

- Comment réaliser une prise de contact réussie et motivante

Pôle Distribution Electricité

Notions sur la structure des Réseaux Basse Tension.....	58
Connaître la structure des réseaux Basse Tension.....	59
Connaître le fonctionnement des réseaux Basse Tension.....	60
Réaliser les Petites Interventions en Electricité.....	61
Réaliser les branchements.....	62
Mettre en œuvre les compteurs d'Energie Electrique triphasés....	63
Connaître et mettre en œuvre les compteurs d'Energie simple Tarif.....	64
Acquérir les techniques et réaliser les interventions sous tension en Basse Tension.....	65
Avoir des notions sur les branchements en Basse Tension.....	66
Connaître la structure des Lignes du Réseau Distribution HTA.....	67
Connaitre la structure des Postes du Réseau de Distribution HTA.....	68
Connaître et mettre en œuvre les comptages d'énergie sur réducteur de mesure.....	69
Confectionner les accessoires de câbles sur réseau électricité HTA de Distribution.....	70
Comprendre et gérer les dysfonctionnements sur réseau électricité HTA de Distribution.....	71
Acquérir les Techniques d'Ascension des Supports.....	72
Réaliser les nœuds et manipuler les cordages	73
Comprendre le rôle et la mise en œuvre d'une mise à la terre.....	74
Notions Production-Transport-Distribution électricité.....	75
Effectuer une Consignation électrique sur réseau de distribution HTA.....	76
Maitriser les interventions Sous Tension en Basse Tension.....	77



POPULATION CONCERNEE :

Electricien de Branchements, électriciens contrôle installations, électriciens petites interventions facturation & recouvrement.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Avoir une vue élémentaire de la Structure des Réseaux de Distribution Basse Tension.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base et de Réseau.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 11 DBT 1001

Libellé du Stage : Notions sur la Structure des Réseaux Basse Tension

PROGRAMME :

Définir le Réseau Basse Tension ;

Enumérer et démontrer les différentes Structures :

- Ligne en Cuivre nu,
- Ligne en Torsadé posée Façade,
- Ligne en Torsadé Tendu Façade,
- Ligne en Torsadé tendu sur supports,
- Ligne souterraine.

Expliquer le Fonctionnement du Réseau BT :

- Principe de Transformation des Tensions,
- Tension Simple,
- Tension Composée.



POPULATION CONCERNEE :

Electricien de Réseaux

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Acquérir des Techniques de Construction, modification, entretiens et réparations des réseaux de distribution Basse Tension

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base et de Réseau.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 15 jours.

Code du Stage : 11 DBT 1002

Libellé du Stage : Connaître la Structure des Réseaux des Réseaux Basse Tension

PROGRAMME :

Définir le Réseau Basse Tension ;

Enumérer et démontrer les différentes Structures :

- Ligne en Cuivre nu,
- Ligne en Torsadé posée Façade,
- Ligne en Torsadé Tendu Façade,
- Ligne en Torsadé tendu sur supports,
- Ligne souterraine.

Nommer les matériels employés couramment sur les réseaux de distribution BT.

Maîtriser les règles techniques de base applicables aux Réseaux Aériens et Souterrains

Expliquer le Fonctionnement du Réseau BT :

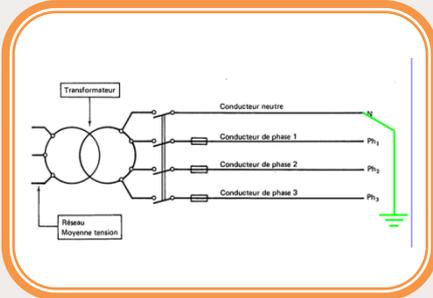
- Principe de Transformation des Tensions,
- Tension Simple et Tension Composée.

Expliquer les Dysfonctionnements du Réseau BT :

- Rupture du Neutre,
- Rupture d'un conducteur de Phase,
- Court-circuit entre deux Phases.

Etudier, analyser, préparer et organiser un chantier

Réaliser hors tension des entretiens et réparations courants sur un réseau existant



POPULATION CONCERNEE :

Electricien de Réseaux

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Acquérir des Connaissances sur le Fonctionnement des réseaux de distribution Basse Tension.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base et de Réseau.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 11 DBT 1003

Libellé du Stage : Connaître le Fonctionnement des Réseaux Basse Tension

PROGRAMME :

Rappeler la définition du Réseau Basse Tension.

Nommer une des Structures des Réseaux de Distribution Basse Tension.

Expliquer le Fonctionnement du Réseau BT :

- Principe de Transformation des Tensions,
- Tension Simple et Tension Composée.

Expliquer les Dysfonctionnements du Réseau BT :

- Rupture du Neutre,
- Rupture d'un conducteur de Phase,
- Court-circuit entre deux Phases.



POPULATION CONCERNEE :

Agents appelés à réaliser des Interventions sur le Comptage.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Permettre aux participants d'exécuter des interventions sur le Comptage

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base et sur les Comptages.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

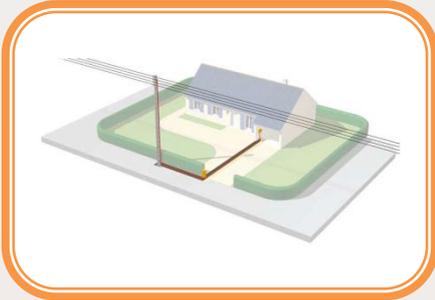
DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 11 DBT 1004

Libellé du Stage : **Réaliser les Petites Interventions en Electricité**

PROGRAMME :

- Définir une Intervention ;
- Enumérer et Expliquer les différentes Opérations que l'on peut effectuer sur les Branchements et Comptages;
- Gérer le Document d'Accès (BI) dans la nouvelle Gestion Clientèle;
- Réaliser des Interventions sur Comptage (en TP);



POPULATION CONCERNEE :

*Electriciens de Branchement,
électriciens de Réseaux.*

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Acquérir des connaissances et pratiques indispensables à la réalisation de tous types de Branchements dans les règles de l'art et de Sécurité.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base.

Avoir des Aptitudes en ascension de supports et aux interventions sous tension BT.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 11 DBT 1005

Libellé du Stage : **Réaliser les Branchements**

PROGRAMME :

- Définir le branchement;
- Enumérer les différentes Configurations;
- Démontrer les différents parties;
- Expliquer les Dispositions de Construction;
- Lister les matériaux constitutifs.
- Appliquer les règles électrotechniques de base relatives à la fonction
- Maîtriser les règles techniques de base applicables aux branchements électriques basse tension
- Maîtriser la mise en œuvre du matériel et de l'outillage de branchement
- Analyser préparer et organiser un chantier
- Réaliser les branchements aériens, aéro-souterrains et souterrains



POPULATION CONCERNEE :

*Electriciens Branchements,
Facturation, et assistant
Clientèle.*

Niveau 2 : Maîtrise

OBJECTIFS :

*Maîtriser les Caractéristiques et
le fonctionnement des
compteurs ;*

*Réaliser la pose des compteurs
selon les règles techniques
définies par le constructeur et la
SEEG ;*

*Relever les différents
paramètres (index & messages)*

PRE-REQUIS :

*Avoir des connaissances en
Electrotechnique de base.*

**METHODES et
MODALITES PEDAGOGIQUES
:**

*L'acquisition des connaissances
se fera à l'aide d'une démarche
participative et démonstrative
s'appuyant sur une mise œuvre
de moyens audio-visuels
appropriés aux sujets traités ;
alternant des phases d'apport
théorique et d'exercices
pratiques.*

DUREE : 3 jours.

Code du Stage : 11 DBT 2003

Libellé du Stage : **Mettre en œuvre les Compteurs d'Énergie Électrique Triphasé**

PROGRAMME :

Définir les caractéristiques, les limites d'utilisation et le principe de fonctionnement de chaque compteur ;

Réaliser les opérations nécessaires à la pose et à la programmation de chaque compteur ;

Interpréter les différents messages et affichages ;

Maîtriser le mode de tarification associé à chaque compteur ;

Relever les index ;

Contrôler les paramètres et déterminer les dysfonctionnements ;

Effectuer les opérations de maintenance.



POPULATION CONCERNEE :

*Electriciens Branchements,
Facturation, et assistant
Clientèle.*

**Niveau 1 et 2 : Exécutant et
Maîtrise**

OBJECTIFS :

*Maîtriser les Caractéristiques et
le fonctionnement des
compteurs ;*

*Réaliser la pose des compteurs
selon les règles techniques
définies par le constructeur et la
SEEG ;*

*Relever les différents
paramètres (index & messages)*

PRE-REQUIS :

*Avoir des connaissances en
Electrotechnique de base.*

**METHODES et
MODALITES PEDAGOGIQUES
:**

*L'acquisition des connaissances
se fera à l'aide d'une démarche
participative et démonstrative
s'appuyant sur une mise œuvre
de moyens audio-visuels
appropriés aux sujets traités ;
alternant des phases d'apport
théorique et d'exercices
pratiques*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 11 DBT 2004

Libellé du Stage : **Connaître & mettre en œuvre
les compteurs d'Energie Simple Tarif**

PROGRAMME :

Définir le Compteur

Définir les caractéristiques, les limites d'utilisation et le principe de fonctionnement de chaque compteur ;

Réaliser les opérations nécessaires à la pose et à la programmation de chaque compteur ;

Interpréter les différents messages et affichages ;

Relever les index ;

Contrôler les paramètres et déterminer les dysfonctionnements ;



POPULATION CONCERNEE :

*Tout agent appelé à réaliser les Interventions sous tension sur les Branchements et les comptages, électricien nouvellement embauché.
Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise*

OBJECTIFS :

Appliquer la Réglementation UTE C 18-510

*Maîtriser les CET, FT et MO définis par le comité des Travaux Sous Tension (TST)
Réaliser en toute sécurité des Connexions et des Déconnexions selon la méthode des travaux sous tension au contact.*

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base.

Satisfaire à une visite médicale d'aptitude à la pratique des interventions sous tension en BT

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités pratiques.

DUREE : 10 jours.

Code du Stage : 11 DBT 3001

Libellé du Stage : **Acquérir les Techniques et réaliser les interventions Sous Tension en Basse Tension**

PROGRAMME :

Rappeler les dispositions réglementaires de l'UTE C18 - 510 ;

Enumérer les dispositions réglementaires définies par le Comité des Travaux Sous Tension (CET) ;

Utiliser l'outillage conformément aux Fiches Techniques et Mode Opératoires définis par Le Comité des Travaux Sous Tension ;

Réaliser sous tension toutes connexions ou déconnexions sur panneaux de comptages, grilles de dérivation et distributeurs d'étage.



POPULATION CONCERNEE :

Tout agent appelé à réaliser les Interventions sous tension sur les Branchements et les comptages

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Avoir une vue élémentaire des Branchements ;

Identifier chaque type de Branchement.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 11 DBT 1007

Libellé du Stage : Avoir des notions sur les Branchements en Basse Tension

PROGRAMME :

- Définir le Branchement
- Enumérer les différentes Configurations;
- Démontrer les différents parties;
- Lister les matériaux constitutifs.



POPULATION CONCERNEE :

Electricien Exécutant passé en Maîtrise.

Niveau 2 : Maitrise

OBJECTIFS :

Acquérir des Techniques de Construction, modification, entretiens et réparations des réseaux de distribution Haute Tension (HTA).

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 20 jours.

Code du Stage : 12 DHT 1001

Libellé du Stage : **Connaître la Structure des Lignes du Réseau De Distribution HTA**

PROGRAMME :

Définir le Réseau Haute Tension (HTA);

Enumérer et démontrer les différentes Structures :

- Ligne Aérienne,
- Organes de Coupures et de Manœuvres Télécommandés,
- Organes de Protection,
- Ligne souterraine.

Nommer les matériels employés couramment sur les réseaux de distribution HTA.

Maîtriser les règles techniques de base applicables aux Réseaux Aériens et Souterrains

Etudier, analyser, préparer et organiser un chantier

Réaliser hors tension des entretiens et réparations sur un réseau existant



POPULATION CONCERNEE :

Electricien Exécutant passé en Maîtrise.

Niveau 2 : Maitrise

OBJECTIFS :

Acquérir des Techniques de Construction, modification, entretiens et réparations des Postes de distribution et de Transformation du Réseau Haute Tension (HTA).

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 12 DHT 1002

Libellé du Stage : Connaître la Structure des Postes du Réseau de Distribution HTA

PROGRAMME :

Définir Poste Haute Tension (HTA);

Enumérer et démontrer les différentes Structures :

- Poste Haut,
- Poste Bas ;

Nommer les matériels employés couramment dans leur confection.

Maîtriser les règles techniques de base applicables à chaque type de Poste

Etudier, analyser, préparer et organiser un chantier

Réaliser hors tension des entretiens courants sur un réseau existant

Code du Stage : 12 DHT 1004

Libellé du Stage : **Connaître et mettre en œuvre les Comptages d'énergie sur Réducteur de mesure**

PROGRAMME :

POPULATION CONCERNEE :

Electricien Exécutant passé en Maîtrise.

Niveau 2 : Maitrise

OBJECTIFS :

Permettre aux Participants de relever correctement les comptages spéciaux HTA et de les dépanner sur les problèmes récurrents afin d'améliorer la facturation HTA des exploitations.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base et de Réseau.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 5 jours.

- Décrire et identifier les différents matériels installés dans un panneau de comptage ;
- Enumérer les types de Panneaux de Comptage ;
- Relever les comptages HTA sans Anomalie ;
- Détecter les anomalies de relève et les pannes des comptages sans recours aux documents techniques ;
- Réaliser une intervention correspondant à la maintenance 1^{er} niveau des comptages HTA.



POPULATION CONCERNEE :

Electricien réseau basse tension promu en Maîtrise.

Niveau 2 : Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir les Techniques Pratiques pour confectionner tout type d'Accessoire sur Câbles SYNTHETIQUE HT à partir d'une notice Constructeur.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

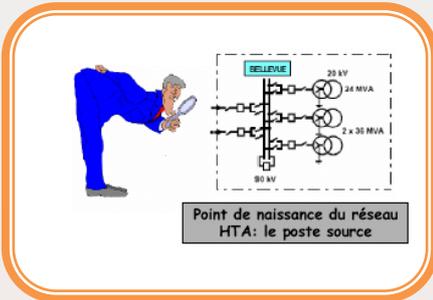
DUREE : 10 jours.

Code du Stage : 12 DHT 2002

Libellé du Stage : **Confectionner les Accessoires de Câbles sur Réseau Electricité HTA de Distribution**

PROGRAMME :

- Démontrer et Expliquer les Phénomènes électriques
- Faire la relation entre ces phénomènes et les systèmes employés pour les maîtriser lors de la confection des divers accessoires
- Présenter l'Outillage et Expliquer le Mode d'Utilisation
- Réaliser une Tête de Câble en tenant compte des spécifications du constructeur
- Mise en œuvre des 3 Accessoires :
 - Jonction ;
 - Prise de courant ;
 - Cosse d'Extrémité.



POPULATION CONCERNEE :

Electricien de réseau.

Niveau 1 et 2 : Exécution et Maitrise

OBJECTIFS :

Maîtriser les Phénomènes électriques découlant des Dysfonctionnements des Réseaux, afin d'élaborer des axes d'amélioration du fonctionnement des Protections

Maîtriser le fonctionnement des Différentes Protections des Réseaux.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base et de Réseau.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 12 DHT 2003

Libellé du Stage : **Comprendre et Gérer les Dysfonctionnements sur Réseau électricité HTA de Distribution**

PROGRAMME :

- Expliquer les différents systèmes de la Production à la Distribution de l'Energie Electrique.
- Faire la relation entre les Régimes Triphasés en Vecteurs et les Réseaux de Distribution HTA et BTA.
- Expliquer les différents Défauts Electriques sur Réseaux HTA et BTA et les phénomènes induits.
- Expliquer l'Impact des Défauts Réseaux sur l'Energie Distribuée
- Identifier les Moyens de Détection, Protection et Gestion des différents Défauts.
- Définir des Axes d'Amélioration.

Code du Stage : 14 DAM 1001

Libellé du Stage : **Acquérir les Techniques d'Ascension des Supports**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Nouveaux embauchés assujettis aux Techniques dans l'exercice de leur fonction.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Acquérir les Techniques d'Ascension des Supports.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 7 jours.

- Définir l'Ascension des supports
- Démontrer et Expliquer les Différentes Techniques
- Enumérer les Moyens matériels à utiliser
- Réaliser une Tête de Câble en tenant compte des spécifications du constructeur
- Mettre en œuvre des 3 Techniques :
 - Grimettes Bois;
 - Grimettes Petit Jean ;
 - Echelle à Coulisse.

Code du Stage : 14 DAM 1002

Libellé du Stage : **Réaliser les Nœuds et Manipuler les Cordages**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

Nouveaux embauchés assujettis aux Techniques dans l'exercice de leur fonction.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Acquérir les Techniques de Confection des Nœuds.

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 3 jours.

- Expliquer l'importance du Nœud dans l'exercice de la Fonction.
- Enumérer les Différents Nœuds et Expliquer leur utilisation.
- Démontrer les différentes Procédure de confection.
- Mettre en œuvre les plus usuels:
 - Cabestan ;
 - Huit ;
 - Chaise ;
 - Pêcheur double ;
 - Simple ou Queue de vache ;



POPULATION CONCERNEE :

Chef d'Equipe de la Filière Distribution Electricité.

Niveau 2 : Maitrise

OBJECTIFS :

Expliquer le Rôle et la Conception des Prises de Terre sur le Réseau de Distribution Electricité.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base et de Réseau.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 14 DAM 1003

Libellé du Stage : Comprendre le Rôle et la Mise en Œuvre d'une Mise à la Terre

PROGRAMME :

- Expliquer la mise en œuvre et le rôle des différentes terres d'un réseau distribution

- Expliquer les phénomènes électriques découlant des différentes mises à la terre lors de défauts sur la HTA et ses répercussions possibles sur la BT et les abonnés

- Citer les règles de mise en œuvre et les valeurs des résistances de terre sur le réseau distribution
 - Mesurer le couplage et les valeurs des terres sur un réseau de distribution en exploitation



POPULATION CONCERNEE :

*Agents Commerciaux,
Administratifs, Comptables et
Logistiques.*

Niveau 2 : Maitrise

OBJECTIFS :

*Permettre au Personnel non
Electricien d'acquérir des
connaissances sur:*

*_ Les Missions de Service Public
de la SEEG ;*

*- Les Systèmes Electriques
utilisés dans la production de
l'Energie.*

PRE-REQUIS :

Aucun.

**METHODES et
MODALITES PEDAGOGIQUES
:**

*Méthode interactive s'appuyant
sur des expériences vécues et
mise œuvre de moyens audio-
visuels appropriés aux sujets
traités.*

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 14 DAM 1004

**Libellé du Stage : Notions Production- Transport-
Distribution électricité**

PROGRAMME :

- Expliquer les missions de service public confiées à la SEEG ;
- Décrire succinctement les composants des systèmes électriques utilisés par la SEEG et en expliquer le fonctionnement.



POPULATION CONCERNEE :

Agents désignés ou devant être désignés Chargé de Consignation.

Niveau 2 : Maitrise

OBJECTIFS :

Permettre aux Participants de :

Appliquer les Procédures de Consignation

Prendre ou faire prendre les mesures nécessaires pour travailler en sécurité sur les ouvrages électriques

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base et de Réseau.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 14 DAM 1006

Libellé du Stage : **Effectuer une Consignation Electrique sur Réseau De Distribution HTA**

PROGRAMME :

- Identifier les ouvrages et se familiariser avec la terminologie employée dans le CPP ;
- Définir le rôle et les responsabilités des différents acteurs intervenant sur ou au voisinage des ouvrages électriques ;
- Préparer et réaliser une consignation électrique
- Prendre les mesures de sécurité nécessaires en vue de la réalisation d'un travail et les appliquer ou les faire appliquer



POPULATION CONCERNEE :

Electriciens Habilités aux travaux sous tension, n'ayant pas été recyclés depuis plus de 3 ans

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Renforcer les Compétences des agents habilités « T » dans le Domaine BT qu'ils soient Exécutants ou Chargé d'Interventions

PRE-REQUIS :

Avoir suivi la formation sur les Interventions sous tension BT.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 11 DBT 3004

Libellé du Stage : Maîtriser Les Interventions Sous Tension en Basse Tension

PROGRAMME :

- Répondre au QCM sur les travaux sous tension ;
- Rappeler les points réglementaires, techniques et opératoires relatifs aux TST BT ;
- Retenir les REX de certains participants et y répondre en Utilisant une démarche d'analyse et d'organisation de chantier axée sur la prévention des risques ;
- Réaliser tout type de chantier TST en utilisant la démarche d'analyse de risques et en s'auto contrôlant.

Pôle Production Electricité

Acquérir les notions de base en électrotechnique.....	79
Combustion - Diagnostique - Réglage moteur.....	80
Conduire une centrale Diesel.....	81
Connaître le fonctionnement des protections d'alternateurs et des sécurités moteurs.....	82
Connaître le fonctionnement du moteur Diesel 4 temps.....	83
Formation Automates (Niveau I).....	84
Formation Automates (Niveau II).....	85
Formation Automates (Niveau III).....	86
Formation Télégestion (Niveau I).....	87
Formation Télégestion (Niveau II).....	88
Formation Télégestion (Niveau III).....	89
Définir et exploiter un transformateur de puissance.....	90



POPULATION CONCERNEE :

Agents de conduite n'ayant pas de base en électrotechnique.

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maitrise

OBJECTIFS :

- *Identifier et appliquer les lois de base de l'électrotechnique en courant continu et courant alternatif*
- *Comprendre le principe de fonctionnement et appliquer les lois d'utilisation et de fonctionnement des machines statique et tournantes*
- *Connaitre les dangers électriques et les précautions pour travailler en toute sécurité*

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche d'apport théorique et d'exercices alternant des manipulations en mesures et essais élucidés d'exemples pratiques

DUREE : 5 jours.

**** Disponible en e-learning**

Code du Stage : ER AC 0001

Libellé du Stage : Acquérir les notions de base en Electrotechnique.

PROGRAMME :

Le courant électrique : généralités

Fondamentaux en courant continu :

- Résistor et loi d'ohm
- Variation de la résistance
- Intensité et tension électrique
- Association des résistances
- Loi des circuits

Fondamentaux en courant alternatif:

- Les tensions et les courants variables
- La notion d'impédance
- Le déphasage
- Les puissances monophasées
- Le système triphasé

Magnétique et électromagnétisme

- Phénomène d'induction

Principes et lois de fonctionnement des machines statiques et tournantes

- Transformateur monophasé
- Transformateur triphasé
- Alternateur triphasé

Les dangers du courant électrique

- Les risques électriques sur le corps humain
- Les précautions indispensables



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'exécution et de maîtrise travaillant dans le domaine de la maintenance mécanique de centrale Diesel ayant besoin d'un perfectionnement ou contremaître de maintenance mécanique ayant fait l'objet d'une embauche récente n'ayant pas les connaissances requises sur certains réglages et l'analyse de paramètres liés à la combustion dans un moteur Diesel

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Au terme de cette formation, les apprenants seront capables de:

Lister et donner les rôles des parties et organes principaux d'un système d'injection.

Développer un esprit d'analyse

Apprécier le bon fonctionnement d'un moteur diésel

Identifier les causes probables d'une mauvaise combustion, leurs conséquences.

Définir et réaliser les actions à mener dans le cadre d'une maintenance préventive ou curative.

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mécanique diésel ou avoir suivi la formation connaître le fonctionnement du moteur diésel.

METHODES

et

MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 22 PTH 1002

Libellé du Stage : **Combustion – Diagnostic – Réglage moteur.**

PROGRAMME :

LE SYSTÈME D'INJECTION

- Le circuit d'injection
- La Pompe d'alimentation
- La Pompe d'Injection
- L'Injecteur
- Régulateur

LA COMBUSTION

- Diagramme développé d'injection combustible
- Identification des points remarquables
- Etude des paramètres
- Etude de différentes courbes de combustion

LA REGULATION

- Rôle de la régulation
- Le régulateur mécanique
- Le régulateur hydraulique
- Le statisme permanent
- Le statisme temporaire

Matériel d'application :

- Centrale pédagogique,
- Maquettes de manipulations.

Code du Stage : ER AC 0008

Libellé du Stage : **Conduire une Centrale Diesel**

PROGRAMME :

Différents types de centrale et leurs équipements :

- Types (A1; A2; A'; B; C; D).

Fonctionnement du moteur Diesel : (Rappels)

- Moteur Diesel,
- Architecture,
- Les 4 temps,
- La combustion,
- Vitesse et Puissance,
- Usage,
- Avantages : rendement, robustesse

Différents types de carburants utilisés :

- Gas-oil,
- Biomasses,
- Field lourd.

Exploitation des groupes :

- Démarrage,
- Synchronisation,
- Couplage et découplage,
- Prise et répartition de charge,
- Surveillance pendant le fonctionnement,
- Fonctionnement des protections et des sécurités moteur.

Le poste d'évacuation d'énergie :

- Transformateur de puissance et ses protections,
- Transformateur des auxiliaires,
- Les cellules HTA,
- Les départs HTA et leurs protections

Auxiliaires :

- L'atelier d'énergie,
- Le comptage d'énergie produite.



POPULATION CONCERNEE :

Agents de conduite, électriciens usines et postes, mécaniciens de centrale, nouveaux embauchés contrôle-commande

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maitrise

OBJECTIFS :

Avoir une vue d'ensemble des élémentaires de production,

Conduire et coordonner à son niveau de responsabilité, les actions d'exploitation en fonctionnement normal et perturbé, en relation avec son responsable direct (chef de quart, chef de centrale ou contremaître, etc.).

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques, en électricité et en mécanique ou avoir suivi les modules de culture technique électricité/électrotechnique.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 10 jours.



POPULATION CONCERNEE :

Agents de conduite, électriciens contrôle-commande, électriciens usines et postes, mécaniciens de centrale.

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maitrise

OBJECTIFS :

Avoir une vue d'ensembles élémentaires de production,

Conduire et coordonner à son niveau de responsabilité, les actions d'exploitation en fonctionnement normal et perturbé, en relation avec son responsable direct (chef de quart, chef de centrale ou contremaître, etc.).

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques, en électricité et en mécanique ou avoir suivi les modules de culture technique électricité/électrotechnique.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : ER AC 0002

Libellé du Stage : Connaître le fonctionnement des protections électriques d'alternateur et des sécurités moteurs.

PROGRAMME :

Définitions et principes :

- Protection,
- Sécurité moteur,
- Signalisation sonore ou lumineuse.

Principe et rôle des protections :

Alternateur :

- La surintensité,
- La surtension,
- Le retour de puissance,
- La survitesse électrique,
- La différentielle.

Transformateur : (DGPT2)

- Gaz (BUKKOLZ),
- pression,
- Température.

Départ HTA :

- La surintensité,
- L'homopolaire,

Principe et traitement des sécurités moteur :

- Pression huile,
- Température eau,
- Survitesse mécanique.

Matériel d'application :

- Centrale pédagogique,
- Maquettes de manipulations.

Code du Stage : ER – AC 0005

Libellé du Stage : **Connaître le fonctionnement du moteur diesel 4 temps.**

PROGRAMME :

I : Les principaux organes du moteur diesel

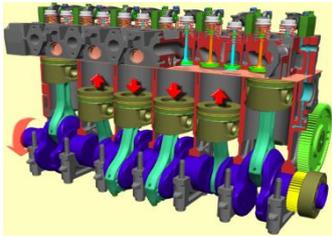
- Le moteur (Présentation et rôle principal)
- Le bloc moteur (ou bloc cylindre)
- La chemise
- Le vilebrequin
- La bielle
- Le piston
- La culasse
- L'arbre à cames
- La soupape
- La pompe à injection
- L'injecteur
- La pompe à huile
- Le carter inférieur

II : Principe de fonctionnement du moteur diesel

- Rappel des unités usuelles en mécanique
- Rappel sur le triangle de feu
- Notion d'énergies et leurs transformations
- Les quatre temps du moteur diesel
- Diagramme théorique du cycle
- Définition et rôle de : RFE, RFA, AI, AOE, AOA dans le cycle
- Diagramme pratique du cycle
- Epure circulaire du cycle
- Influence du rapport volumétrique de compression.
- Travail des gaz dans un cylindre
- Moteur diesel 2 temps
- L'énergie électrique
- Transformation de l'énergie dans le moteur
- Evaluation

Matériel d'application :

- Centrale pédagogique,
- Maquettes de manipulations.



POPULATION CONCERNEE :

Les personnels d'exploitation et de maintenance des centrales Diesel ayant fait l'objet d'une embauche récente

Les agents de maîtrise et d'exécution travaillant dans le domaine de la conduite ou de la maintenance de centrale Diesel ayant besoin d'un perfectionnement sur le principe de fonctionnement du moteur Diesel.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Au terme de cette formation, les apprenants seront capables de:

Identifier et donner le rôle de chacun des principaux organes du moteur diesel.

Décrire le principe de fonctionnement du moteur en indiquant les différentes phases de transformations d'énergies

PRE-REQUIS :

Avoir le BEPC ou un niveau de classe de seconde d'enseignement général, ou un CAP en mécanique ou électromécanique.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 5 jours.



POPULATION CONCERNEE :

Agent de conduite, électriciens contrôle commande, automaticiens, responsable de maintenance électricité

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Avoir une vue d'ensemble sur fonctionnement des automates,

Pouvoir identifier les configurations matérielles et logiciels des différents équipements

Pouvoir se connecter et visualiser le programme

Diagnostic hardware

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques, en électricité et en électrotechnique ou avoir suivi les modules de culture technique électricité/électrotechnique.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 3 jours.

Code du Stage : 33 CFS 1001

Libellé du Stage : **S'initier aux automates**

programmables (Premium, quantum, M340 et M580) PLC SCHNEIDER Electricue

PROGRAMME :

Principe et définition :

- Introduction à l'automatisme,
- Principe de fonctionnement des automates,
- Les automates Schneider Electricues,
- Généralité sur IHM

L'environnement Hard :

- Les gammes d'automates Schneider Electricue,
- Les différentes CPU TSX Premium et cartes d'acquisition,
- Les modules d'extension
- Les différents réseaux de communication

L'environnement Software :

- Présentation du logiciel de programmation et fonctionnalités,
- Configuration logicielle et configuration,
- Le diagnostic matériel (Voyant et boutons)
- Définition, visualisation des variables
- Les variables Bits/ Octets / Mots
- Test d'alimentation des E/S au multimètre
- Remplacement à l'identique d'un module défaillant



POPULATION CONCERNEE :

*Agent de conduite, électriciens
contrôle commande,
automaticiens, responsable de
maintenance électricité*

**Niveau 2 : Maîtrise et Maîtrise
supérieure**

OBJECTIFS :

*Utiliser les logiciels PL7 Pro et
Unity Pro*

*Pouvoir identifier les
configurations matérielles et
logiciels des différents
équipements*

*Pouvoir se connecter et
visualiser le programme et
modifier*

*Diagnostic hardware et
software*

PRE-REQUIS :

*Avoir les bases en
mathématiques, en électricité
et en électrotechnique ou avoir
suivi les modules de culture
technique
électricité/électrotechnique.*

**METHODES et
MODALITES PEDAGOGIQUES :**

*Méthode interactive
s'appuyant sur des expériences
vécues et mise œuvre de
moyens audio-visuels
appropriés aux sujets traités.*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 33 CFS 1002

Libellé du Stage : Spécialiste Automates (Premium, quantum, M340 et M580) PLC SCHNEIDER Electricque

PROGRAMME :

Contrôler l'état d'un automate :

- Alimentations, CPU, mémoires, rack TSX57, modules d'E/S, pile(s), pupitre XBT
- Voyants et boutons sur CPU et modules d'E/S
- Test des alimentations et E/S TOR au multimètre

1.1.1. Diagnostiquer une défaillance sur un automate avec les logiciels PL7-Pro et Unity Pro :

- Raccordement de la console: cordons, modes opératoires
- Diagnostic des modules, visualisation et forçage d'E/S

1.1.2. Intervenir sur un automate :

- Remplacement à l'identique d'un module défaillant
- Chargement ou sauvegarde du programme et des données

1.1.3. Interpréter un programme d'automate :

- Structure des programmes
- Variables bits/octets/mots
- Instructions de base en Ladder et List
- Mnémoniques, commentaires

1.1.4. Modification simple de programme :

- Modes opératoires en Ladder, Grafcet et List
- Variables bits/octets/mots
- Ajout de temporisations, contrôle complémentaires, signalisations...



POPULATION CONCERNEE :

Agent de conduite, électriciens contrôle commande, automaticiens, responsable de maintenance électricité

Niveau 3 : Cadres

OBJECTIFS :

Outils avancés : logiciels PL7 Pro et Unity Pro

Pouvoir identifier les configurations matérielles et logiciels des différents équipements

Pouvoir se connecter et visualiser le programme et modifier

Diagnostic hardware et software

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques, en électricité et en électrotechnique ou avoir suivi les modules de culture technique électricité/électrotechnique.

Avoir une expérience sur les automates programmables.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 33 CFS 1003

Libellé du Stage : **Expert Automates** (Premium, quantum, M340 et M580) PLC SCHNEIDER Electricque

PROGRAMME :

1.1.5. Diagnostiquer approfondi une défaillance sur un automate avec les logiciels PL7-Pro et Unity Pro :

- Raccordement de la console: cordons, modes opératoires
- Diagnostic des modules, visualisation et forçage d'E/S création de tables de communication
- Simulateurs embarqués

1.1.6. Intervenir sur un automate :

- Principe et fonctionnement d'une migration
- Chargement ou sauvegarde du programme et des données
- Les types de fichiers projets

1.1.7. Interpréter un programme d'automate :

- Structure des programmes
- Variables bits/octets/mots (approfondissement)
- Instructions avancées en Ladder et ST
- Mnémoniques, commentaires
- Les tables d'animation
- Les Bits internes

1.1.8. Modification simple de programme :

- Modes opératoires en Ladder, Grafset et ST
- Ajout de temporisations, contrôle complémentaires, signalisations...
- Adapter un programme suivant les spécificités de l'exploitation.
- Développement des IHM
- Communication entre un SOFREL et un Automate



POPULATION CONCERNEE :

Agent de conduite, électriciens contrôle commande, automaticiens, responsable de maintenance électricité

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Avoir une vue d'ensemble sur fonctionnement de la télégestion,

Pouvoir identifier les configurations matérielles et logiciels des différents équipements

Premiers dépannage en cas de dysfonctionnement simple.

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques, en électricité et en électrotechnique ou avoir suivi les modules de culture technique électricité/électrotechnique.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 3 jours.

Code du Stage : 33 CFS 1004

Libellé du Stage : **S'initier à la télégestion** : les produits de télégestion Sofrel S50, S500, LS, HFBOX. Le paramétrage, l'automatisme et la maintenance.

PROGRAMME :

Principe et définition :

- Introduction à la télégestion,
- Les domaines d'application,
- Les avantages d'une bonne télégestion,

L'environnement Hard :

- Présentation de l'entreprise Sofrel,
- Principe de fonctionnement d'un automate La surtension,
- Les produits Sofrel,
- La gamme Sofrel S500,

L'environnement Software :

- Présentation du logiciel de programmation et fonctionnalités,
- Configuration basic,
- Les différents moyens de communication,
- Les types d'E/S digitales,
- Les types d'E/S Analogiques,
- Astuces de dépannage



Code du Stage : 33 CFS 1005

Libellé du Stage : **Spécialiste de la télégestion**
(Sofrel S50, S500, LS, HFBOX : Le paramétrage, l'automatisme et la maintenance).

PROGRAMME :

POPULATION CONCERNEE :

Agent de conduite, électriciens contrôle commande, automaticiens, responsable de maintenance électricité

Niveau 2 : Maîtrise et Maîtrise supérieure

OBJECTIFS :

Se familiariser à la télégestion et aux produits Sofrel

Acquérir les bases des méthodes de configuration des postes locaux de télégestion Sofrel S500

Modification des programmes et automatismes

Logiciel de supervision PCWin 2

Maintenir les postes locaux de télégestion

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques, en électricité et en électrotechnique ou avoir suivi les modules de culture technique électricité/électrotechnique.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités.

Durée : 5 jours

Principe et définition

- Introduction à la télégestion,
- Les domaines d'application,
- Les avantages d'une bonne télégestion,

L'environnement Hard

- Présentation de l'entreprise Sofrel,
- Principe de fonctionnement d'un automate,
- Les produits Sofrel,
- La gamme Sofrel S500,

L'environnement Software

- Présentation du logiciel de programmation et fonctionnalités,
- Définition des différentes cartes,
- Définition d'E/S des automates,
- Comment configurer un poste local,

Configuration et automatismes

- Exercice: Paramétrage d'une station et d'un château,
- Exercice : communication intersites,
- Atelier d'automatisme,
- Exercice: Paramétrage d'une station et d'un château,
- Exercice : communication intersites,

La supervision

- Présentation du panel PC,
- L'environnement PCWin2,
- Les fonctionnalités basics de PCWin2,
- Discussion.



Code du Stage : 33 CFS 1006

Libellé du Stage : **Expert en télégestion** (Sofrel S50, S500, LS, HFBOX. Le paramétrage, l'automatisme et la maintenance).

PROGRAMME :

POPULATION CONCERNEE :

Agent de conduite, électriciens contrôle commande, automaticiens, responsable de maintenance électricité

Niveau 3 : Cadres

OBJECTIFS :

Se familiariser à la télégestion et aux produits Sofrel

Acquérir les bases des méthodes de configuration des postes locaux de télégestion Sofrel S500

Modification des programmes et automatismes avancées

Logiciel de supervision PCWin 2

Maintenir les postes locaux de télégestion et astuces de diagnostic rapide, principe de câblage.

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques, en électricité et en électrotechnique ou avoir suivi les modules de culture technique électricité/électrotechnique.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues et mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 5 jours.

Principe et définition

- Introduction à la télégestion,
- Les domaines d'application,
- Les avantages d'une bonne télégestion,

Principe et définition

- Introduction à la télégestion
- Les domaines d'application
- Les avantages d'une bonne télégestion

L'environnement Hard

- Présentation de l'entreprise Sofrel
- Principe de fonctionnement d'un automate
- Les produits Sofrel
- La gamme Sofrel S500

L'environnement Software

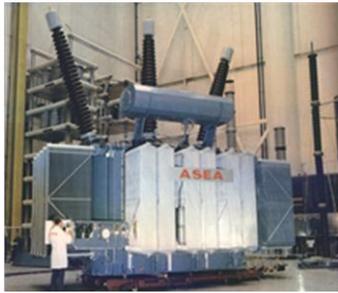
- Présentation du logiciel de programmation et fonctionnalités
- Définition des différentes cartes
- Définition d'E/S des automates
- Comment configurer un poste local
- Les pooling de communication

Configuration et automatismes

- Différence entre automate classique et Poste local de télégestion
- Atelier d'automatisme (L'utilisation des fenêtres espions, le simulateur embarqué l'appel des fonctions, la permutation cyclique d'actionneurs, la mémoire interne, l'utilisation du suivi et diagnostic, les tables d'adressage, les fonctions usuelles...)
- Exercice: Automatismes évolués
- Exercice : communication intersites et inter-équipements.
- Les méthodes de diagnostics et dépannage rapide.

La supervision

- La configuration de panel PC
- Les environnements PCWin 1 / PCWin2
- Les fonctionnalités avancées de PCWin2
- Discussion.



POPULATION CONCERNEE:

Agents technique d'exploitation ou de maintenance des postes HTB.

Niveau 1 et 2 : exécution et maîtrise

OBJECTIFS :

- Définir un transformateur de puissance
- En assurer l'exploitation et la maintenance en fonction de son environnement

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en électrotechnique, connaître les dangers de l'électricité

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative alternée des phases d'apport théoriques et d'exercices pratiques.

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 22 PTH 1003

Libellé du Stage : Définir et exploiter les transformateurs de puissance

PROGRAMME :

Caractéristiques techniques

- Rappels, description et fonctionnement
- Contraintes d'exploitation : Perturbations (surtension, surintensité,...) Harmoniques, régime de neutre

Composantes

- Changeur de prises en charge, mécanisme de commande
- Soupape de surpression et clapet
- Transformateur de courant
- Surveillance de température et réfrigération

Protection

- Masse cuve, relais RS, et relais Buchholz, autres protections

Huile

- Niveau et circulation d'huile
- Analyse d'huile, interprétation des résultats
- Méthode de traitement de l'huile

Raccordement électrique

- Transformateur
- Auxiliaires : armoires des auxiliaires (réfrigération, pompes de circulation,...) commande du changeur de prises
- Survitesse mécanique.

Réglage de la tension

- Réglage hors tension et en charge, modification de tension et de couplage

Contrôles et essais selon procédures

- A la réception
- A la mise en service

Pôle Production et Distribution Eau

Perfectionnement des plombiers de réseaux.....	92
Exploitation réseau eau.....	93
Maintenance d'un réseau d'adduction d'eau potable.....	94
Fonctionnement hydraulique d'un réseau d'adduction d'eau potable.....	95
Détection des fuites d'eau.....	96
Hydraulique urbaine appliquée à l'eau potable.....	97
Lire et interpréter un schéma hydraulique.....	98
Notions de base d'hydraulique.....	99
Notions sur les réseaux d'eau.....	100
Comprendre le fonctionnement d'un compteur d'eau.....	101
Agents petites interventions eau.....	102
Réalisation de branchements eau.....	103
Technologie et maintenance eau.....	104
Electromécanique agent de conduite et de station.....	105
Choix et installation pompe doseuse et accessoires.....	106
Protection des installations et équipements électriques contre les surtensions.....	107
Lecture et schémas électriques.....	108
Installations électriques dans les usines (niveau I).....	109
Installations électriques dans les usines d'eau (niveau II).....	110
Appareillage électromécanique.....	111
Notions production-distribution eau.....	112
Maintenance des groupes de pompage.....	113
Sécurité dans les métiers de l'eau.....	114
Perfectionnement agents de station.....	115
Exploitation des usines de traitement des eaux de surface (installation importante).....	116
Traitement d'eau potable.....	117
Installation et exploitation des groupes de pompage.....	118
Nettoyage et désinfection des réservoirs.....	119
Contrôle qualité eau.....	120
Les prélèvements d'échantillons d'eau potable.....	121
Notions de base de chimie.....	122
Surveillance de la qualité eau sur réseaux d'eau potable.....	123
Mise en œuvre des produits chimiques niveau I.....	124
Mise en œuvre des produits chimiques niveau II.....	125



POPULATION CONCERNEE :

Plombiers de réseau ayant une ancienneté de plus de 10 ans dans la fonction.

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Revoir l'intégralité des bonnes pratiques afin d'assurer convenablement ses missions

S'imprégner de nouvelles technologies

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode expositive et démonstrative.

Etudes de cas.

Travaux en binôme de pose de signalisation temporaire

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 43 ODO 1002

Libellé du Stage : **Perfectionnement plombiers de réseaux**

PROGRAMME :

- S'équiper des protections individuelles
- Comprendre et maîtriser les grandeurs physiques utilisées sur les réseaux : notions de débit, de pression et de perte de charge
- Comprendre et maîtriser les grandeurs physiques liées au matériel : notions de longueurs, diamètres, circonférences
- Comprendre la technologie du nouveau matériel utilisé
- S'imprégner de nouvelles règles de sécurité
- Maîtriser la notion de balisage de chantier
- Déclencher les opérations de maintenance
- Sauvegarder au quotidien l'image de l'entreprise



POPULATION CONCERNEE :

Agents opérationnels d'astreinte.

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Exploiter correctement les réseaux d'eau

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances techniques nécessaires

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Acquisition des connaissances à l'aide d'une démarche participative et démonstrative alternant des phases théoriques et pratiques.

- *Maquettes*
- *Etudes de cas*
- *Mises en situations*

DUREE : 3 jours.

Code du Stage : 43 ODO 1003

Libellé du Stage : Exploitation réseau eau

PROGRAMME :

- Comprendre le fonctionnement des réseaux de distribution d'eau
- Citer les principales caractéristiques des vannes
- Etablir à partir d'un schéma d'exploitation un plan de dépannage opérationnel permettant un isolement rapide du tronçon défectueux
- Effectuer les manœuvres nécessaires à la remise en service.



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'exploitation, plombiers de réseau.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Désinfecter les pièces et la canalisation d'eau lors d'une réparation

Assurer la maintenance des ventouses et des vannes

Réparer une canalisation d'eau potable

Travailler en sécurité sur les chantiers de conduite d'eau potable

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances techniques de base en plomberie

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Organisation des TP par binômes dans des conditions réelles d'exploitation sur un réseau d'entraînement.

DUREE : 3 jours.

Code du Stage : 43 ODO 1004

Libellé du Stage : **Maintenance sur un réseau d'adduction d'eau potable**

PROGRAMME :

- Contrôler la qualité de désinfectant
- Mesurer la turbidité de l'eau de distribution
- Effectuer un prélèvement pour analyse bactériologique
- Désinfecter les pièces et la canalisation
- Vérifier le fonctionnement des ventouses et assurer leur maintenance
- Assurer la maintenance des vannes à opercule
- Maîtriser la manœuvre des vannes
- Réaliser un arrêt d'eau et remettre en service
- Effectuer la réparation sur une canalisation d'eau potable
- S'équiper des protections individuelles
- Appliquer la réglementation sur la signalisation des chantiers, le blindage des fouilles et la présence des réseaux souterrains.



POPULATION CONCERNEE :

Toute personne souhaitant comprendre le fonctionnement d'un réseau d'adduction d'eau potable.

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Déterminer le dispositif pour résister aux forces de poussée hydraulique

Déterminer le diamètre d'une prolongation de conduite

Vérifier les caractéristiques hydrauliques d'une pompe centrifuge

Contrôler le fonctionnement de dispositif anti-bélier

Protéger le réseau contre les retours d'eau

Déterminer un branchement.

PRE-REQUIS :

Connaissance générale de base sur les installations d'eau

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Explication des principaux phénomènes hydrauliques

Visualisation des éléments composant le réseau

- *T.P sur banc hydraulique*
- *Mise en situation réelles*
- *Etudes de cas*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 43 ODO 1005

Libellé du Stage : **Fonctionnement hydraulique d'un réseau d'adduction d'eau potable**

PROGRAMME :

- Utiliser les principales unités en hydraulique
- Déterminer les surfaces et les volumes usuels
- Déterminer les massifs de butée
- Déterminer les besoins en eau
- Interpréter les tables de pertes de charge
- Mesurer et calculer le débit et la pression en un point du réseau
- Décrire les caractéristiques Q/H d'une pompe centrifuge
- Expliquer le phénomène de cavitation sur une pompe centrifuge
- Identifier les origines du coup de bélier (vannes-pompes)
- Décrire le fonctionnement des principaux dispositifs anti-bélier
- Interpréter les phénomènes de retour d'eau (dépression et surpression)
- Décrire le principe de fonctionnement du disconnecteur
- Choisir le compteur d'eau adapté
- Déterminer le diamètre du branchement



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'exploitation, plombiers de réseau.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Être capable de détecter les fuites d'eau

PRE-REQUIS :

Connaissance du réseau

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances s'effectuera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative alternant des phases théoriques et d'exercices pratiques sur le réseau pédagogique du CDM et le réseau de distribution eau de Libreville

DUREE : 4 jours.

LIEU : CDM & exploitation

Code du Stage : 43 ODO 1006

Libellé du Stage : **Détection des fuites d'eau**

PROGRAMME :

- **Analyser le rendement d'un réseau d'eau**

- **Mettre en œuvre les méthodes de détection des fuites**
 1. Les ressources en eau
 2. Le rendement de réseau
 3. Les pertes en production et en distribution eau
 4. Les incidents des manœuvres et l'intervention sur les réseaux
 5. Les méthodes de détection et de localisation des fuites
 6. Les appareils de recherche et de détection



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'études

Plombiers de réseaux

Agents de station et de conduite

Electromécaniciens de station eau

Personnel d'encadrement

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Définir le cycle de l'eau et les besoins en eau

Identifier les captages et les prises d'eau

Expliquer le pompage et son utilité

Appliquer l'adduction et le tracé de réseaux

Maîtriser l'emplacement et le rôle des réservoirs

Connaître la distribution et la pose de conduites

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances techniques de base dans les métiers de l'eau

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Acquisition des connaissances à l'aide d'une démarche participative et démonstrative alternant des phases théoriques et pratiques.

- *Maquettes*
- *Etudes de cas*
- *Mises en situations*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 43 ODO 1007

Libellé du Stage : Hydraulique urbaine appliquée à l'eau potable

PROGRAMME :

- Généralités
- Le cycle de l'eau
- Evaluation des besoins en eau
- Captage et prises d'eau
- Pompage d'eau
- Adduction d'eau
- Distribution d'eau
- Pose des conduites
- Les réservoirs
- Utilités des pompes en hydraulique



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'études et d'exploitation eau

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Connaître et identifier les schémas fondamentaux types en hydraulique

Choisir et identifier la robinetterie nécessaire

Lire et interpréter des schémas hydrauliques complexes

Réaliser des schémas de nœuds

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances techniques de base hydraulique.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances et savoir-faire s'appuiera sur une démarche participative comportant des phases d'apports et de mises en situations.

- *Etude de cas*
- *Maquette*

DUREE : 3 jours.

Code du Stage : 43 ODO 1008

Libellé du Stage : **Lire et interpréter un schéma hydraulique**

PROGRAMME :

- Introduction / Définition d'un schéma hydraulique
- Différents types de canalisations utilisées en AEP
- Les principaux types de raccords
- La robinetterie
- Maîtrise de la symbolique et des schémas hydrauliques
- Travaux pratiques / Techniques de reconnaissance des pièces du réseau



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'exploitation des installations d'eau.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Appréhender les bases nécessaires d'hydraulique

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Thème intégrant des aspects théoriques et pratiques avec des mises en situations.

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 43 ODO 1009

Libellé du Stage : Notions de base d'hydraulique

PROGRAMME :

- **Hydrostatique**
 - Liquide parfait
 - Liquide naturel
 - Système d'unités
 - Grandeurs de base
 - Grandeurs dérivées
 - Unités pratiques
 - Pression et poussée
 - Principe de Pascal
 - Principe d'Archimède

- **hydrodynamique**
 - Débit
 - Vitesse
 - Ligne piézométrique
 - Perte de charge

- **Exercices et T.P.**

- **Etc....**



POPULATION CONCERNEE :

Personnel des services techniques ou d'entretien.

Personnel administratif

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Acquérir une culture générale sur les techniques et les métiers de l'eau

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Acquisition des connaissances à l'aide d'une démarche participative et démonstrative alternant des phases théoriques et pratiques.

- *Maquettes*
- *Etudes de cas*
- *Mises en situations*

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 43 ODO 1011

Libellé du Stage : Notions sur les réseaux d'eau

PROGRAMME :

- Adduction d'eau
- Réseau d'eau potable
- Réservoirs d'eau
- Cheminement de l'eau
- Robinetterie
- Ventouses



POPULATION CONCERNEE :

Tous les agents dont les activités sont liées directement ou indirectement au comptage eau

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

- *Diagnostiquer les compteurs et proposer des actions appropriées*
- *Choisir et dimensionner les compteurs d'eau*

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Démarche intégrant des connaissances théoriques liées au compteur

- *Visualisation des maquettes*
- *Mise en situations de pose des compteurs*
- *Traitement de cas d'expertise de compteurs*

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 43 ODO 2001

Libellé du Stage : Comprendre le fonctionnement d'un compteur d'eau

PROGRAMME :

- Rappel de notions d'hydrostatique et d'hydrodynamique
- Vocabulaire de base pour les compteurs d'eau
- Différencier les compteurs d'eau et comprendre leur fonctionnement
- Choisir et installer un compteur d'eau
- Interpréter les causes d'usure et de vieillissement des compteurs d'eau
- Effectuer des mesures de débit à l'aide d'un chronomètre



POPULATION CONCERNEE :

Personnels accédant à la fonction d'Agents petites interventions (A.P.I)

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Réaliser tous types d'interventions sur un comptage

Effectuer en gestion clientèle les opérations relatives à sa fonction.

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Etude de thèmes intégrant les connaissances pratiques et théoriques liées au métier d'Agent API.

- *Mise en situation*
- *Saisie de données en gestion clientèle*

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 43 ODO 2002

Libellé du Stage : **Agent petites interventions eau**

PROGRAMME :

- Définir une intervention
- Enumérer et expliquer les différentes opérations à effectuer sur un branchement
- Localiser un PDS
- Reconnaître et décrire un compteur eau
- Vérifier la conformité d'un comptage
- Procéder à une coupure simple et une remise en toute sécurité et dans les règles de l'art
- Remplir les formalités administratives suite à son intervention



POPULATION CONCERNEE :

Agents appelés à réaliser des branchements eau

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Travailler en sécurité sur les chantiers de conduites d'eau potable

Réaliser tous types de branchements dans les règles de l'art sur différents réseaux

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances techniques de base en plomberie

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Etude de thèmes intégrant les connaissances pratiques par des TP et théoriques.

- *Mise en situation*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 43 ODO 2003

Libellé du Stage : **Réalisation de branchements eau**

PROGRAMME :

- S'équiper des protections individuelles
- Appliquer la réglementation sur la signalisation des chantiers
- Enoncer les principes élémentaires de la distribution eau
- Enumérer les éléments constitutifs d'un branchement
- Appliquer la réglementation en vigueur sur la réalisation des branchements
- Analyser, préparer et organiser un chantier
- Réaliser et entretenir tous types de branchements
- Contrôler la qualité du travail en fin de chantier



POPULATION CONCERNEE :

Agents appelés à encadrer ou à intervenir sur des installations eau

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Maîtriser la technologie des matériels, des équipements électriques et hydrauliques

Assurer la maintenance de 1er et 2ème niveau.

Identifier les anomalies et incidents

Connaître la technologie des joints

Définir un débit et une pression

Identifier les différents circuits électriques

Connaître le fonctionnement des pompes

Entretenir les pompes et les vannes

PRE-REQUIS :

Connaissance générale de base sur les installations et les équipements des stations d'eau

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Alternance de méthode expositive et participative pour les études théoriques et pratiques

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 44 OAM 1001

Libellé du Stage : **Technologie et maintenance eau**

PROGRAMME :

- Plan de maintenance des installations
- Exploitation documentation constructeur
- Anomalies et incidents
- Technologie des joints
- Notions de débit et de pression
- Puissance-protection-contrôle-commande
- Fonctionnement des pompes
- Entretien des pompes
- Travaux pratiques



POPULATION CONCERNEE :

Agents de conduite et de station

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Assurer la maintenance de premier et deuxième niveau électromécanique des stations de traitement d'eau suivant l'habilitation électrique délivrée à l'agent

PRE-REQUIS :

Connaissances générales de base sur les installations de pompage d'eau

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances et savoir-

Faire s'appuiera sur une démarche participative comportant des phases d'apports et de mises en situations.

- *Etude de cas*
- *Maquette*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 44 OAM 1002

Libellé du Stage : Electromécanique agents de conduite et de station

PROGRAMME :

- Différencier sur une installation les circuits de puissance et de commande
- Réaliser toute intervention de dépannage ou de maintenance en appliquant les règles de sécurité en vigueur à la SEEG
- Assurer l'entretien courant des pompes conformément aux procédures en vigueur
- Assurer l'entretien courant des armoires électriques conformément aux procédures en vigueur
- Assurer la maintenance préventive électromécanique d'une unité de traitement d'eau
- Procéder à la recherche des défauts dans une armoire de commande
- Dépanner un circuit de commande et de puissance électrique
- Etre capable de piloter une installation en manuelle en cas de défaillance du système de télécommande



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'exploitation et de maintenance

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Comprendre le fonctionnement d'une pompe doseuse et de ses accessoires

Sélectionner une pompe doseuse et ses accessoires

Installer une pompe doseuse et ses accessoires

Régler une pompe doseuse

PRE-REQUIS :

Connaissance générale de base sur les installations et les équipements des stations d'eau

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Alternance de méthode expositive et participative pour les études théoriques et pratiques

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 44 OAM 1004

Libellé du Stage : **Choix et installation pompe doseuse et accessoires**

PROGRAMME :

- Pompes doseuses
- Agitateurs
- Groupes de préparation
- Vannes



Code du Stage : 44 OAM 1005

Libellé du Stage : **Protection des installations et équipements électriques contre les surtensions**

PROGRAMME :

POPULATION CONCERNEE :

Agents appelés à travailler sur les installations électriques

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Interpréter une norme

Identifier les symboles électriques

Identifier les appareils de protection

PRE-REQUIS :

Connaissances générales de base en électrotechnique

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances et savoir-faire s'appuiera sur une démarche participative comportant des phases d'apports et de mises en situations

- *Etude de cas*
- *Maquette*

DUREE : 2 jours.

- Normes et commandes en basse tension
- Normalisation
- Commandes et protections
- Principes des protections des personnes
- Protection contre les contacts directs et indirects
- Protection : régime TT
- Principe des protections des biens
- Fusibles
- Disjoncteurs



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'études et d'exploitation appelés à utiliser des schémas électriques

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Interpréter une norme

Identifier les symboles électriques

Reconnaître les modes de représentation

Repérer les éléments des schémas électriques

Appréhender le marquage des borniers et conducteurs

Interpréter les schémas électriques

Acquérir les notions de dépannage

PRE-REQUIS :

Connaissance de base en électrotechnique

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances et savoir-faire s'appuiera sur une démarche participative comportant des phases d'apports et de mises en situations.

- *Etude de cas*
- *Maquette*

DUREE : 3 jours.

Code du Stage : 44 OAM 1006

Libellé du Stage : Lecture et schémas électriques

PROGRAMME :

- Normes, symboles
- Schémas électriques
- Modes de représentation
- Repérage et identification des éléments
- Marquage des bornes et repérage des conducteurs
- Etude de cas / Lecture et interprétation des schémas électriques couramment utilisés
- Notions et simulations liées au dépannage d'une installation



POPULATION CONCERNEE :

Agents appelés à intervenir sur des installations électriques dans les usines d'eau

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Utiliser aisément les unités

Appréhender les différentes sources d'énergie

Énoncer et comprendre les phénomènes fondamentaux de l'électromagnétisme

Expliquer le principe sur un réseau

Différencier et classer les matériaux conducteurs et isolants

Appréhender les caractéristiques du réseau de distribution

Utiliser correctement un multimètre

Définir et comprendre le régime de neutre et les risques dans les installations BT

Expliquer le principe et les couplages du moteur

Étudier les principaux schémas électriques et la méthodologie de repérage

Étudier les principes de démarrage du moteur

Interpréter les anomalies d'un organe électrique et proposer un dépannage

Réaliser et tester le câblage

PRE-REQUIS :

Connaissance de base en électrotechnique

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Connaissance générale de base sur les installations et les équipements des stations d'eau.

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 44 OAM 1007

Libellé du Stage : Installations électriques dans les usines d'eau (niveau I)

PROGRAMME :

- Rappels sur les unités du système international
- Sources de production de l'énergie électrique
- Notions de base en électricité
- Le magnétisme et l'électromagnétisme
- Les transformateurs
- Les matériaux conducteurs et isolants
- Grandeurs caractéristiques du réseau de distribution
- Appareil universel de mesures
- Les régimes de neutre
- Moteur asynchrone triphasé
- Schémas et repérage en électricité
- Démarrage des moteurs asynchrones
- Méthodologie de dépannage d'une installation
- Travaux pratiques :
 - Démarrage direct 1 sens
 - Démarrage direct avec inversion de sens
 - Démarrage direct étoile triangle 1 sens



POPULATION CONCERNEE :

Agents appelés à intervenir sur des installations électriques dans les usines d'eau

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Rappeler les unités du système international

Utiliser aisément les unités

Connaître les lois d'électrotechniques et leurs domaines d'application

Interpréter une norme

Identifier les symboles électriques

Retenir la méthode de repérage d'un schéma

Etudier les systèmes triphasés

Identifier le type et le mode des couplages des transformateurs

Expliquer le principe

Identifier les différentes parties

Interpréter les courbes et établir le bilan de puissances

Appréhender les types des démarrages

Expliquer le principe des démarrages

Schématiser les différents démarrages

Identifier et choisir un régime de neutre

Interpréter les anomalies d'un organe électrique et proposer un dépannage

Réaliser et tester le câblage

PRE-REQUIS :

Avoir suivi le niveau I

METHODES et

MODALITES PEDAGOGIQUES :

Thèmes intégrant les aspects théoriques et pratiques liés au métier.

Des mises en situation réelles

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 44 OAM 1008

Libellé du Stage : Installations électriques dans les usines d'eau (niveau II)

PROGRAMME :

- Rappels sur les unités du système international
- Sources de production de l'énergie électrique
- Notions de base en électricité
- Le magnétisme et l'électromagnétisme
- Les transformateurs
- Les matériaux conducteurs et isolants
- Grandeurs caractéristiques du réseau de distribution
- Appareil universel de mesures
- Les régimes de neutre
- Moteur asynchrone triphasé
- Schémas et repérage en électricité
- Démarrage des moteurs asynchrones
- Méthodologie de dépannage d'une installation
- Travaux pratiques :
 - Démarrage direct 1 sens
 - Démarrage direct avec inversion de sens
 - Démarrage direct étoile triangle 1 sens



POPULATION CONCERNEE :

Agents appelés à intervenir sur l'appareillage électromécanique

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Rappeler les unités du système international

Utiliser aisément les unités

Identifier et comprendre les fonctions de l'appareillage électromécanique

PRE-REQUIS :

Connaissance de base en électrotechnique

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Thèmes intégrant les aspects théoriques et pratiques liés au métier.

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 44 OAM 1009

Libellé du Stage : Appareillage électromécanique

PROGRAMME :

- Rappel sur les unités du système international
- Généralité sur l'appareillage électromécanique
- Le disjoncteur
- Le sectionneur
- Le contacteur
- Le relais thermique
- Le moteur asynchrone triphasé
- Les auxiliaires de commande manuelle
- Les auxiliaires de commande automatique
- Les relais de phases



POPULATION CONCERNEE :

*Personnel des services techniques
ou d'entretien.*

*Personnel administratif et
commercial*

Jeunes embauchés

**Niveau 1 et 2 : Exécutant et
Maîtrise**

OBJECTIFS :

*Acquérir une culture générale sur
les techniques et les métiers de
l'eau*

PRE-REQUIS :

Aucun

**METHODES et
MODALITES PEDAGOGIQUES :**

*Acquisition des connaissances à
l'aide d'une démarche
participative et démonstrative
alternant des phases théoriques et
pratiques.*

- *Maquettes*
- *Etudes de cas*
- *Mises en situations*

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 44 OAM 1011

Libellé du Stage : Notions production - distribution eau

PROGRAMME :

- Les ressources en eau
- Traitement de potabilisation : Filières classiques et spécifiques
- Les grandeurs hydrauliques
- Les réseaux de distribution eau : Eléments constitutifs
- Qualité eau : normes et suivi



Code du Stage : 44 OAM 1012

Libellé du Stage : **Maintenance des groupes de pompage**

PROGRAMME :

POPULATION CONCERNEE :

Personnels appelés à maintenir des groupes de pompage dans les unités de potabilisation. Agents chargés de la maintenance eau

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Assurer la maintenance des groupes de pompage

Appliquer une méthodologie d'intervention sur des groupes de pompage

PRE-REQUIS :

Bonne connaissance de la technologie des groupes de pompage

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie fortement participative.

Organisation des TP par binômes dans des conditions réelles d'exploitation.

- *Maquettes*
- *Etude de cas*
- *Mises en situations*

DUREE : 3 jours.

- Effectuer le couplage d'un moteur asynchrone sur le réseau d'alimentation
- Apprécier les différents démarrages utilisés pour les moteurs de pompes centrifuges
- Effectuer les mesures électriques sur un groupe électropompe
- Définir la H.M.T. d'une pompe
- Mesurer les pressions amont et aval
- Effectuer des mesures de débit sur un groupe
- Effectuer les contrôles préliminaires avant la mise en place d'un groupe électropompe
- Réaliser la mise en place d'un groupe électropompe
- Apprécier les caractéristiques d'un groupe électropompe
- Interpréter les documents des constructeurs
- Interpréter le fonctionnement d'une installation
- Analyser les incidents d'exploitation
- Apprécier les indicateurs technico-économiques d'une exploitation eau



POPULATION CONCERNEE :

Agents appelés à travailler dans les métiers de l'eau

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Avoir une bonne maîtrise de la sécurité dans les métiers de l'eau

Evoluer dans son environnement professionnel en toute sécurité

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances s'effectuera à l'aide d'une démarche participative alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques.

Jeux de rôles ou mise en situation

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 44 OAM 2001

Libellé du Stage : **Sécurité dans les métiers de l'eau**

PROGRAMME :

- Les équipements de protection individuelle
- L'hygiène et la propreté
- La santé
- La circulation automobile
- Les chutes et glissades
- L'outillage
- La manutention de charges
- Les engins de levage, manutention et terrassement
- Les interventions sur les voies de circulation
- Les produits dangereux
- Les appareils à pression
- Le travail en atmosphère confinée
- Les travaux dans les égouts
- Les travaux de fouilles
- Les risques liés aux machines tournantes
- Le lavage des réservoirs et cuves
- Le chlore
- Les interventions sur les canalisations en amiante-ciment
- Les relevés de compteurs
- Les manipulations de laboratoire
- L'entretien des espaces verts
- Les panneaux de danger et d'interdiction
- Les panneaux d'obligation, de sauvetage et de secours, d'incendie
- La conduite à tenir en cas d'incendie
- La conduite à tenir en cas d'accident
- La prévention des accidents du travail
- La sécurité et la sous-traitance



POPULATION CONCERNEE :

Agents en poste concernés par une remise à niveau

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Maîtriser le process de traitement afin d'assurer une qualité constante de l'eau en respectant rigoureusement les objectifs fixés par la SEEG

PRE-REQUIS :

Bonne base en traitement des eaux

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Forte participation des stagiaires

Echange d'expériences

- *Etude de cas*
- *Mises en situations*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 41 OPO 1002

Libellé du Stage : **Perfectionnement agents de station**

PROGRAMME :

- Appliquer les différents process de production eau
- Optimiser les moyens de production.
- Appliquer les objectifs de potabilité de l'eau fixés par la SEEG
- Remplir correctement le cahier de station.
- Rédiger le rapport usine contrôle qualité.
- Maîtriser l'instrumentation.
- Organiser le laboratoire au plan de la sécurité, de la gestion des stocks et des supports de communication.



POPULATION CONCERNEE :

Exploitants expérimentés habitués à travailler sur des installations importantes

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Prendre en compte les exigences réglementaires appliquées à la production eau.

Apprécier la qualité de son eau brute.

Décrire la filière de traitement.

Déterminer les taux de traitement à appliquer pour les eaux de surface.

Respecter les consignes et procédures d'exploitation.

Apprécier et optimiser les performances d'une unité de potabilisation d'eaux de surface

PRE-REQUIS :

Maîtrise des process des unités de potabilisation

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Utilisation du Cd-Rom traitement d'eau potable

Forte participation des stagiaires

Echange d'expériences.

- *Etude de cas*
- *Mise en situation*
- *Visite des unités de potabilisation pour consolidation des expériences du groupe à chaque étape du traitement.*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 41 OPO 1003

Libellé du Stage : Exploitation des usines de traitement des eaux de surface (installation importante)

PROGRAMME :

- Protéger la ressource.
- Distinguer les catégories des eaux utilisées pour la production d'eau potable.
- Appliquer la réglementation relative aux eaux destinées à la consommation humaine.
- Appliquer la réglementation concernant les produits de traitement et les matériaux en contact avec l'eau.
- Convertir les unités de mesure employées pour le traitement de l'eau.
- Déterminer les paramètres représentatifs de la qualité des eaux à potabiliser.
- Enumérer et décrire les différentes étapes du traitement pour les eaux de surface.
- Caractériser les ouvrages de traitement.
- Apprécier la pertinence des équipements de mesure en continu.
- Identifier les produits de traitement pour la production d'eau potable.
- Etalonner et régler une pompe doseuse.
- Réaliser un jar-test.
- Suivre les caractéristiques de l'eau en cours de traitement.
- Doser les différents produits chimiques
- Transporter sur l'usine les taux de traitement déterminés.
- Appliquer les consignes et procédures d'exploitation.
- Apprécier les indicateurs technico-économiques d'une filière de traitement d'eau de surface.
- Apprécier les indicateurs de qualité d'une filière de traitement d'eau de surface.



POPULATION CONCERNEE :

Exploitants et techniciens d'unités de potabilisation

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Comprendre les techniques de traitement d'eau potable (eau souterraine et eau superficielle)

Maîtriser la réglementation (OMS ; objectifs SEEG)

PRE-REQUIS :

Maîtrise des process des unités de potabilisation

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Utilisation du Cd-Rom traitement d'eau potable

Forte participation des stagiaires

Echange d'expériences.

- *Etude de cas*
- *Mise en situation*
- *Visite des unités de potabilisation pour consolidation des expériences du groupe à chaque étape du traitement.*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 41 OPO 1004

Libellé du Stage : **Traitement d'eau potable**

PROGRAMME :

- Les ressources en eau : Cycle de l'eau, mode de captage, eaux superficielles et souterraines)
- Substances présentes et composition des eaux de surface
- Usines de traitement
- Traitement de potabilisation : Filières classiques et spécifiques
- Réglementation eau potable
- Contrôles et analyses
- Les ouvrages
- Fiches produits et matériaux de traitement



POPULATION CONCERNEE :

Personnels appelés à installer et à exploiter des groupes de pompage dans les unités de potabilisation. Agents chargés de la maintenance eau

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Brancher un moteur

Mesurer les caractéristiques électriques sur un groupe

Installer un groupe en se conformant aux règles de l'art (groupe immergé groupe de surface)

Exploiter un groupe électropompe convenablement

PRE-REQUIS :

Bases électromécaniques

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie fortement participative.

Organisation des TP par binômes dans des conditions réelles d'exploitation.

- *Maquettes*
- *Etude de cas*
- *Mises en situations*

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 41 OPO 2001

Libellé du Stage : Installation et exploitation des groupes de pompage

PROGRAMME :

- Effectuer le couplage d'un moteur asynchrone sur le réseau d'alimentation
- Apprécier les différents démarrages utilisés pour les moteurs de pompes centrifuges
- Effectuer les mesures électriques sur un groupe électropompe
- Définir la H.M.T. d'une pompe
- Mesurer les pressions amont et aval
- Effectuer des mesures de débit sur un groupe
- Effectuer les contrôles préliminaires avant la mise en place d'un groupe électropompe
- Réaliser la mise en place d'un groupe électropompe
- Apprécier les caractéristiques d'un groupe électropompe
- Interpréter les documents des constructeurs
- Interpréter le fonctionnement d'une installation
- Appliquer les consignes d'exploitation
- Analyser les incidents d'exploitation
- Apprécier les indicateurs technico-économiques d'une exploitation eau



POPULATION CONCERNEE :

Agents chargés du nettoyage des réservoirs ou ayant à contrôler cette opération

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Préparer l'intervention de nettoyage et de désinfection d'un réservoir

Nettoyer un réservoir

Désinfecter un réservoir

Remettre en service un réservoir après une opération de nettoyage et de désinfection

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances techniques de base en plomberie

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances s'effectuera à l'aide d'une démarche participative alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques, jeux de rôles ou mise en situation

DUREE : 5 jours.

Code du Stage : 41 OPO 2002

Libellé du Stage : **Nettoyage et désinfection des réservoirs**

PROGRAMME :

- Interpréter le fonctionnement hydraulique des différents types de réservoirs
- Distinguer les équipements utilisés dans les réservoirs
- Manœuvrer les vannes de vidange et de remplissage des réservoirs
- Apprécier l'importance du nettoyage et de la désinfection des réservoirs
- Identifier les risques liés à l'utilisation des produits de nettoyage et de neutralisation
- Doser les produits de nettoyage et de neutralisation pour les réservoirs
- Contrôler le pH de l'eau
- Utiliser le masque à cartouche
- Intervenir dans les réservoirs en sécurité
- Identifier les risques liés à l'utilisation des produits de désinfection et de déchloration
- Doser les produits de désinfection et de déchloration
- Contrôler l'efficacité de la déchloration
- Effectuer un prélèvement pour analyse bactériologique
- Contrôler le chlore libre et total
- Remplir le rapport d'intervention sur un réservoir



Code du Stage : 42 OQO 1001

Libellé du Stage : **Contrôle qualité eau**

PROGRAMME :

POPULATION CONCERNEE :

Agents d'exploitation des installations d'eau

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Assurer qualitativement et quantitativement les fournitures d'eau

PRE-REQUIS :

Connaissances de base en traitement eau

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Organisation des TP au laboratoire du CDM, au laboratoire central ou sur site

DUREE : 5 jours.

LIEU : CDM et exploitation

- Appliquer les normes de potabilité et les textes réglementaires
- Effectuer les analyses physico-chimiques courantes et d'intégrer les résultats
- Identifier les origines des écarts constatés et y apporter les remèdes nécessaires
- Réaliser les essais de floculation
- Effectuer correctement un prélèvement
- Effectuer les principales analyses bactériologiques
- Valider les résultats



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'exploitation des installations d'eau

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Appliquer la réglementation relative à la surveillance de la qualité de l'eau

Réaliser un prélèvement pour analyse physico-chimique

Réaliser un prélèvement pour analyse bactériologique

Réaliser un conditionnement d'échantillons

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Organisation des TP par binômes dans des conditions réelles d'exploitation

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 42 OQO 1003

Libellé du Stage : **Les prélèvements d'échantillons d'eau potable**

PROGRAMME :

- Appliquer la réglementation relative aux eaux destinées à la consommation humaine
- Choisir le flaconnage adapté aux paramètres recherchés
- Recenser le matériel nécessaire à la réalisation d'un prélèvement
- Lister les points de prélèvement
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité pour un prélèvement
- Identifier un prélèvement
- Effectuer un prélèvement pour analyse physico-chimique
- Effectuer un prélèvement pour analyse bactériologique
- Conserver et transporter dans de bonnes conditions les prélèvements



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'exploitation des installations d'eau

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Appréhender les bases nécessaires de chimie

Lire et interpréter des bulletins d'analyses simples

PRE-REQUIS :

Connaissances de base en traitement eau

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie basée sur une méthode expositive et démonstrative

Organisation des TP au laboratoire du CDM

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 42 OQO 1005

Libellé du Stage : Notions de base de chimie

PROGRAMME :

- Identifier la notation chimique
- Décrire la structure atomique de la matière
- Connaître la notion de pH
- Distinguer les réactions chimiques : réactions acido-basiques, réactions d'oxydo-réduction
- connaître les unités de concentration utilisées en chimie
- Diluer et préparer les réactifs de laboratoire



POPULATION CONCERNEE :

Agents chargés du suivi de la qualité de l'eau sur le réseau d'eau potable

Niveau 2 : Maîtrise

OBJECTIFS :

Appliquer la réglementation relative au suivi de la qualité de l'eau potable

Réaliser un prélèvement physico-chimique

Réaliser un prélèvement bactériologique

Réaliser la surveillance de la qualité de l'eau sur réseau potable

PRE-REQUIS :

Aucun

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Organisation des TP par binômes dans des conditions réelles d'exploitation

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 42 OQO 1004

Libellé du Stage : **Surveillance de la qualité eau sur réseaux d'eau potable**

PROGRAMME :

- Appliquer les normes de potabilité et les textes réglementaires
- Choisir le flaconnage adapté aux paramètres recherchés.
- Recenser le matériel nécessaire à la réalisation d'un prélèvement.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.
- Lister les points de prélèvement
- Identifier un prélèvement.
- Conserver et transporter dans de bonnes conditions un prélèvement.
- Effectuer un prélèvement pour analyse physico-chimique.
- Effectuer un prélèvement pour analyse bactériologique.
- Mesurer la turbidité.
- Mesurer le pH.
- Mesurer le résiduel d'oxydant de désinfection.
- Réaliser l'analyse Colilert.
- Réaliser l'analyse de la saveur
- Valider les résultats.



POPULATION CONCERNEE :

Agents appelés à travailler dans les métiers de l'eau en relation avec l'utilisation de produits chimiques

Niveau 1 et 2 : Exécutant et Maîtrise

OBJECTIFS :

Connaître les dangers des produits chimiques, les risques d'exposition et les mesures de prévention et de protection.

Réagir en cas d'accident lié aux produits chimiques

PRE-REQUIS :

Module 2 :

Public : Agents assurant les opérations de réception et/ou de transport à compte propre de produits chimiques.

Module 3 :

Public : Agents assurant la réception, le déchargement et le stockage des produits chimiques.

Pré requis

Connaissance des modules 1 & 2

Module 4 :

Public : Agents mettant en œuvre des produits chimiques dans les usines eau potable.

Module 5 :

Public : Agents mettant en œuvre des produits chimiques dans les usines eau potable.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances s'effectuera à l'aide d'une démarche participative alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques.

Jeux de rôles ou mise en situation.

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 42 OQO 2001

Libellé du Stage : Mise en œuvre des produits chimiques I

PROGRAMME :

Module 1 : Connaissance de base sur les produits chimiques

- Identifier les caractéristiques générales des produits chimiques.
- Evaluer les risques liés aux produits chimiques mis en œuvre dans les métiers de l'eau.
- Reconnaître les symboles utilisés sur les emballages de produits chimiques
- Se protéger des risques liés aux produits chimiques

Module 2 : Appréhender la réglementation des transports de produits chimiques

- Identifier les règles de transport des produits chimiques.
- Appréhender les responsabilités des fournisseurs, des transporteurs et des utilisateurs.
- Transporter des produits chimiques en sécurité à compte propre.

Module 3 : Réceptionner, décharger et stocker les produits chimiques en sécurité dans l'usine

- Décharger en sécurité les produits chimiques.
- Organiser et gérer le stockage des produits chimiques.
- Appréhender la réglementation ATEX (Atmosphère explosive). –En option

Module 4 : Employer les produits chimiques en sécurité dans l'usine

- Mettre en œuvre les produits chimiques en sécurité (acheminement, préparation et injection)
- Veiller à la consignation hydraulique et/ou chimique des installations avant d'intervenir dans une usine.

Module 5 : Réaliser les analyses dans l'usine en sécurité

- Identifier les particularités du travail en laboratoire.
- Stocker les produits chimiques utilisés pour les analyses.
- Manipuler en sécurité les produits chimiques utilisés pour les analyses.
- Conduire une analyse en sécurité.
- Substituer ou diminuer l'exposition aux produits cancérigènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction (CMR).
- Gérer les déchets d'analyses.



POPULATION CONCERNEE :

Agents d'encadrement qui interviennent sur les produits chimiques dans les usines eau potable

Niveau 2 et 3 : Maîtrise et Cadre

OBJECTIFS :

Expliquer les dangers des produits chimiques, les risques d'exposition et les mesures de prévention et de protection.

Appliquer l'ensemble de la réglementation concernant les produits chimiques.

Veiller à la mise en œuvre en sécurité des produits chimiques

PRE-REQUIS :

Connaissances de base en traitement eau

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'appropriation des connaissances s'effectuera à l'aide d'une démarche participative alternant des phases d'apport théorique et d'exercices pratiques.

Jeux de rôles ou mise en situation.

DUREE : 2 jours.

Code du Stage : 42 OQO 2002

Libellé du Stage : **Mise en œuvre des produits chimiques II (encadrement)**

PROGRAMME :

Etude des modules de 1 à 5 de la formation : Mise en œuvre des produits chimiques I

- Connaissance de base sur les produits chimiques
- Appréhender la réglementation des transports de produits chimiques
- Réceptionner, décharger et stocker les produits chimiques en sécurité dans l'usine
- Employer les produits chimiques en sécurité dans l'usine
- Réaliser les analyses dans l'usine en sécurité

Module 6 : Encadrer le travail des équipes qui interviennent sur les produits chimiques dans les usines

Pôle Sécurité

Sensibilisation à la norme NFC 18-510 pour personnel polyvalent.....	127
Sensibilisation à la norme NFC 18-510 pour personnel électricien BT et HT.....	128
Eau et la sécurité.....	129



POPULATION CONCERNEE :

Agents polyvalents

Niveau 1 et 2 : exécution et maîtrise

OBJECTIFS :

Maîtrise des opérations dans un environnement à risques électriques

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode interactive s'appuyant sur du cours et une évaluation finale à la fin de la formation.

DUREE : 2 jours

***Formation disponible en e-learning**

Code du Stage : 10 SEC 1001

Libellé du Stage : **Sensibilisation à la NORME NFC18-510 pour personnel polyvalent**

PROGRAMME :

La Norme NFC 18 510 pour personnel polyvalent :

- Réglementation et responsabilités
- Notions générales en électricité
- Les dangers de l'électricité
- Domaines de tension et zones d'environnement
- L'habilitation électrique
- Les moyens de protection
- Exemples d'opérations réalisables par un BS et BE manœuvre
- Appareils électriques amovibles
- Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique

Evaluation :

- Il est nécessaire d'avoir au moins 70% de bonnes réponses à l'évaluation des connaissances pour justifier une montée en compétence



POPULATION CONCERNEE :

Agents électriciens

Niveau 1 et 2 : exécution et maîtrise

OBJECTIFS :

Maîtrise des opérations dans un environnement à risques électriques

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques et électronique

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode interactive s'appuyant sur du cours et une évaluation finale à la fin de la formation.

DUREE : 3 jours

***Formation disponible en e-learning**

Code du Stage : 10 SEC 1000

Libellé du Stage : **Sensibilisation à la NORME NFC18-510 pour personnel électricien BT et HT**

PROGRAMME :

La Norme NFC 18 510 pour électricien :

- Réglementation et responsabilités
- Notions générales en électricité
- Les dangers de l'électricité
- Domaines de tension et zones d'environnement
- L'habilitation électrique
- Les moyens de protection
- La consignation électrique BT
- Exemples d'opérations réalisables par un BS et BE manœuvre
- Appareils électriques amovibles
- Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique
- Installations Haute Tension

Evaluation :

- Il est nécessaire d'avoir au moins 70% de bonnes réponses à l'évaluation des connaissances pour justifier une montée en compétence



POPULATION CONCERNEE :

Agents de conduite n'ayant pas de base en eau et sécurité

Niveau 1 et 2 : exécution et maîtrise

OBJECTIFS :

Sensibiliser aux différents états et principe mécanique de l'eau et délivrer les consignes de prudence

PRE-REQUIS :

Avoir les bases en mathématiques

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Méthode interactive s'appuyant sur du cours et des évaluations de connaissance à la fin de chaque chapitre.

DUREE : 2 jours.

***Formation dispensée uniquement en e-learning**

Code du Stage : 10 SEC 1002

Libellé du Stage : **Eau et sécurité**

PROGRAMME :

L'eau et la sécurité : généralités

Fondamentaux de l'eau :

- Le cycle hydraulique de l'eau
- Les différents états de l'eau
- L'eau pure

Fondamentaux des réactions de l'eau :

- Les bases de la chimie de l'eau
- Le mécanisme de l'entartrage
- Le mécanisme de la corrosion
- La légionellose
- L'adoucisseur

Sécurité :

- Les dangers des fluides sous pressions
- L'air comprimé
- L'eau et le gaz
- La vapeur
- L'échangeur
- L'eau surchauffée

Evaluation :

- Il est nécessaire d'avoir au moins 70% de bonnes réponses aux évaluations des connaissances pour justifier une montée en compétence

Parcours de formations

Agent petites interventions eau.....	131
Agent petites interventions électricité.....	132
Parcours Caissier.....	133
Parcours Releveur.....	134
Adaptation : Electriciens de réseaux.....	135



POPULATION CONCERNEE :

Personnel accédant à la fonction d'Agent petites interventions (A.P.I).

Personnel exerçant le métier d'A.P.I. (sans formation)

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Donner aux participants des techniques leur permettant d'intervenir sur les ouvrages (comptages et conduite) hors et sous pression sur un réseau d'adduction d'eau

PRE-REQUIS :

Aucun (cas de reconversion pour les agents administratifs)

*Caissier,
Releveur*

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

Acquisition des connaissances théoriques et pratiques liées au métier d'API par des mises en situation réelle.

DUREE : 43 jours.

Code du Stage : P-API-O-51

Libellé du Stage : **AGENT PETITES INTERVENTIONS EAU**

PROGRAMME :

Partie 1 : Culture générale

- Informations générales de la SEEG (0.5 j)
- Connaître le règlement de service de la SEEG (3 j)

Partie 2 : Culture technique eau

- Notions Production - Distribution Eau (2 j)
- Comprendre le fonctionnement d'un compteur d'eau (2 j)

Partie 3 : Administration

- Initiation à l'environnement Windows (5j)
- VISOR Gestion du réseau (1 j)
- VISOR Gestion des évènements (1 j)
- VISOR Gestion des réclamations (1 j)

Partie 4 : Interventions

- Agent petites interventions eau (2 j)
- Réalisation de branchement eau (5 j)

Partie 5 : Processus clientèle

- Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V (2j)
- Interventions et Rendez-vous (3 j)

Partie 6 : Sécurité

- Comprendre et gérer les risques liés à son environnement de travail (5 j)
- Sensibilisation Norme C 18 510 personnel polyvalent (2 j)
- Sécurité dans les métiers de l'eau (2 j)

Partie 7 : Relation Client

- Culture client (3j)
- Gérer son stress en situation professionnelle (3 j)

Code du Stage : P-API-E-51

Libellé du Stage : **AGENT PETITES INTERVENTIONS
ELECTRICITE**

PROGRAMME :



POPULATION CONCERNEE :

*Personnel accédant à la fonction
d'Agent petites interventions (A.P.I).*

*Personnel exerçant le métier d'A.P.I.
(sans formation)*

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

*Donner aux participants des
techniques leur permettant
d'intervenir sur les ouvrages
(comptages) d'électricité hors et sous
tension sur un réseau de distribution
BTA*

PRE-REQUIS :

*Aucun (cas de reconversion pour les
agents administratifs)*

*Caissier,
Releveur*

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

*Acquisition des connaissances
théoriques et pratiques liées au métier
d'API par des mises en situation réelle.*

DUREE : 60 jours.

Partie 1 : Culture générale

- Informations générales de la SEEG (0,5j)
- Connaître le règlement de service de la SEEG (3 j)

Partie 2 : Culture technique Electricité

- Notions Production- Transport - Distribution Electricité (2 j)
- Mettre en œuvre les comptages d'énergie simple tarif (5 j)

Partie 3 : Administration

- Initiation à l'environnement Windows (5j)
- VISOR Gestion du réseau (1 j)
- VISOR Gestion des évènements (1 j)
- VISOR Gestion des réclamations (1 j)

Partie 4 : Interventions

- Réaliser les petites interventions sur un réseau de distribution BTA (5 j)
- Acquérir les techniques d'interventions sous tension (10 j)
- Réaliser les petites interventions (5 j)

Partie 5 : Processus clientèle

- Navigation dans l'outil CC&B et Modèle en V (2j)
- Interventions et Rendez-vous (3 j)

Partie 6 : Sécurité

- Comprendre et gérer les risques liés à son environnement de travail (5 j)
- Sensibilisation Norme C 18 510 personnel électricien (3 j)
- Sécurité dans les métiers de l'eau (2 j)

Partie 7 : Relation client

- Culture client (3j)
- Gérer son stress en situation professionnelle (3 j)



POPULATION CONCERNEE :

-Nouveaux embauchés,
-Agents reconvertis
Niveau 2 : Maîtrise

OBJECTIFS :

*Acquérir des savoirs (Théorie)
et savoirs faire (Pratiques)
élémentaires pour exercer le
métier de caissier.*

PRE-REQUIS :

*Aucun ou être un agent
administratif*

**METHODES et
MODALITES PEDAGOGIQUES**
:

*L'acquisition des connaissances
se fera à l'aide d'exposé, études
de cas, jeux de rôle et des mises
en pratiques dans l'outil de
gestion clientèle SINGA*

DUREE : 47 jours.

Code du Stage : P-C-52

Libellé du Stage : **Parcours Caissier**

PROGRAMME :

Partie 1 : CULTURE GENERALE

- Présentation générale SEEG (0.5j)
- Connaître le règlement de service (3j)

Partie 2 : CULTURE TECHNIQUE

- Notions Production - Transport - Distribution Electricité (2 j)
- Notions Production - Distribution Eau (2 j)
- Comprendre le fonctionnement d'un compteur d'eau et électricité (2 j)

Partie 3 : ADMINISTRATION

- Environnement Windows (5 j)
- Maîtriser Word Niveau I (5 j)
- Maîtriser Excel Niveau I (5 j)
- Navigation dans l'outil CC&B et Module en V (2 j)
- M-Files (archivage numérique des documents) (2 j)

Partie 4 : PROCESS CLIENTELE

- Gestion des abonnements (2 j)
- Accueil et renseigner les clients (2 j)
- Enregistrer et imputer les paiements dans le logiciel SINGA (3 j)

Partie 5 : RELATION CLIENT

- Culture client (3 j)
- Gérer les réclamations des clients (3 j)
- Gérer son stress en situation professionnelle (3 j)

Code du Stage : P-R-53

Libellé du Stage : **Parcours Releveur**

PROGRAMME :

Partie 1 : CULTURE GENERALE

- Présentation générale SEEG (0.5j)
- Connaître le règlement de service (3 j)

Partie 2 : CULTURE TECHNIQUE

- Notions Production-Transport-Distribution électricité (2 j)
- Notions Production - Distribution Eau (2 j)
- Mettre en œuvre les comptages d'énergie simple tarif (5 j)
- Comprendre le fonctionnement d'un compteur d'eau (2 j)

Partie 3 : VISOR

- VISOR Gestion du réseau (1 j)
- VISOR Gestion des événements (1 j)
- VISOR Gestion des réclamations (1 j)

Partie 4 : RELEVÉ

- Relever les compteurs HT (3 j)
- Relever les compteurs BT/EAU (2 j)

Partie 3 : ADMINISTRATION

- Environnement Windows (5 j)
- Maîtriser Word Niveau I (5 j)
- Maîtriser Excel Niveau I (5 j)
- Navigation dans l'outil CC&B et Module en V (2 j)
- M-Files (archivage numérique des documents) (2 j)

Partie 6 : ENGAGEMENT DE SERVICE

- Gestion des abonnements (2 j)
- Facturation BT / HT (3 j) 53 CFA 1002

Partie 7 : RELATION CLIENT

- Culture client (3 j)
- Techniques d'expression écrite et orale (4 j)
- Gérer son stress en situation professionnelle (3 j)

Partie 8 : SECURITE

- Comprendre et gérer les risques liés à son environnement de travail (5 j)
- Sensibilisation Norme C 18 510 personnel polyvalent (2 j)
- Sécurité dans les métiers de l'eau (2 j)



POPULATION CONCERNEE :

Nouveaux embauchés, Agent reconverti.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Acquérir des savoirs (Théorie) et savoirs faire (Pratiques) élémentaires pour exercer le métier de releveur.

PRE-REQUIS :

Aucun.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'exposé, démonstration, études de cas et jeux de rôle.

DUREE : 66 jours.



POPULATION CONCERNEE :

Electriciens de Réseaux nouvellement embauchés.

Niveau 1 : Exécutant

OBJECTIFS :

Acquérir les connaissances élémentaires liées à la Fonction ;

Disposer des Aptitudes indispensables à l'accomplissement des différentes Tâches.

PRE-REQUIS :

Avoir des connaissances en Electrotechnique de base.

METHODES et MODALITES PEDAGOGIQUES :

L'acquisition des connaissances se fera à l'aide d'une démarche participative et démonstrative s'appuyant sur une mise œuvre de moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités ; alternant des phases d'apport théorique te d'exercices pratiques moyens audio-visuels appropriés aux sujets traités.

DUREE : 95 jours.

Code du Stage : P-ER-14

Libellé du Stage : Adaptation Electricien de Réseaux

PROGRAMME :

- Notions Production-Transport-Distribution électricité (2j) ;
- Acquérir les notions de base en électrotechnique (5j) ;
- Connaître & Mettre en Œuvre les Compteurs Simple Tarif (5j) ;
- Acquérir les Techniques des Interventions sous Tension (10j) ;
- Réaliser les Petites Interventions en Electricité (5j) ;
- Connaître les Risques & l'Habilitation de son environnement de Travail (5j) ;
- Découvrir l'Environnement Windows (5) ;
- Acquérir les Techniques de Localisation des Ouvrages (Visor) ;
 - VISOR Gestion du réseau (1j)
 - VISOR Gestion des évènements (1j)
 - VISOR Gestion des réclamations (1j)
- Réaliser les Branchements (5j) ;
- Connaître la Structure des Réseaux BT (5j) ;
- Connaître le fonctionnement des Réseaux BT (5j) ;
- Connaître la Structure des Lignes Réseaux HTA (20j);
- Connaître la Configuration des Postes Réseaux HTA (5j);
- Confectionner les accessoires de câbles sur réseau électricité HTA de distribution (10j) ;
- Effectuer une Consignation Electrique (5j)

