www.faceenergie.fr

Catalogue des Formations Professionnelles

2014

Les enjeux énergétiques impliquent un développement des compétences et des moyens d'analyse afin d'apporter les meilleurs conseils.

Formation Professionnelle continue

SOMMAIRE

- ✧ **Nos compétences, nos objectifs, nos prestations** p 3
- ✧ **Nos matériels** p 4
- ✧ **Nos locaux** p 5
- ✧ **Nos partenaires** P 6
- ✧ **Accès au centre de formation** p 7
- ✧ **catalogues des formations** p 8
- ✧ **Programmes formations Techniques** p 9 à 22
- ✧ **Programmes formations Réglementation** p 23 à 27
- ✧ **Programmes formations Sécurité** p 28 à 32
- ✧ **Programme formation Qualicert** p 33 à 34
- ✧ **Programmes formations Commerciales** p 35 à 38
- ✧ **Programme formations Management** p 39
- ✧ **Fiche d'inscription** p 40
- ✧ **Nous contacter** P 41
- ✧ **Dates et tarifs des formations 2014** P 42

Formation Professionnelle continue

Nos compétences, nos objectifs, nos prestations

En ouvrant un centre de formation situé aux portes de Paris, équipé des matériels les plus récents comme les chaudières à condensation, les PAC, mais aussi de capteurs solaires et de systèmes de ventilation, Face énergie offre aux entreprises de maintenance ainsi qu'aux autres acteurs de la filière chauffage la possibilité de former leur personnel d'intervention et administratif aux techniques classiques mais aussi aux nouvelles technologies.

Ces formations techniques sont réalisées sur les matériels des principaux fabricants qui sont aussi nos partenaires :

Elm Leblanc, Frisquet, Viessmann, Chaffoteaux, Saunier Duval, De Dietrich, Daikin, Atlantic, Aldes, Testo, Sentinel.

Nous proposons également des formations sur la Sécurité, la Qualité, l'Eco Efficacité énergétique et sur la Réglementation gaz qui évolue sans cesse.

N'oublions pas que le métier des techniciens de maintenance nécessite également de maitriser les techniques de commercialisation et de comportement en clientèle.

Aussi nous vous proposons des formations Commerciales et « accueil téléphonique » ainsi que des formations sur mesure.

Notre société est détentrice d'un enregistrement auprès de la DRTEFP d'Ile de France nous permettant de vous proposer des formations au titre de la formation continue.

Dans ce cadre de nos formations, nous vous assurons :

- la rédaction des conventions de stage.
- Une organisation pédagogique efficace :
  - des formations adaptées à vos métiers et animées par des formateurs d'expérience terrain
  - des formations techniques composées d'un groupe de 6 à 10 personnes maxi
  - des groupes 10 à 12 personnes pour les autres formations
  - des travaux pratiques : démontage complet des appareils, mesures, analyses
  - des mises en situation.
- La fourniture du module de formation et autres supports nécessaires
- Le repas du midi
- Les attestations de formation
- Un complément d'information technique après formation, si besoin sur simple appel téléphonique.

Pour toute demande d'inscription, utiliser la fiche de renseignement jointe au catalogue P40.

Vous pouvez également consulter notre site internet www.faceenergie.fr

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formation Professionnelle continue

Le partenariat avec les fabricants est un gage d'une reconnaissance technique et d'une veille technologique permanente

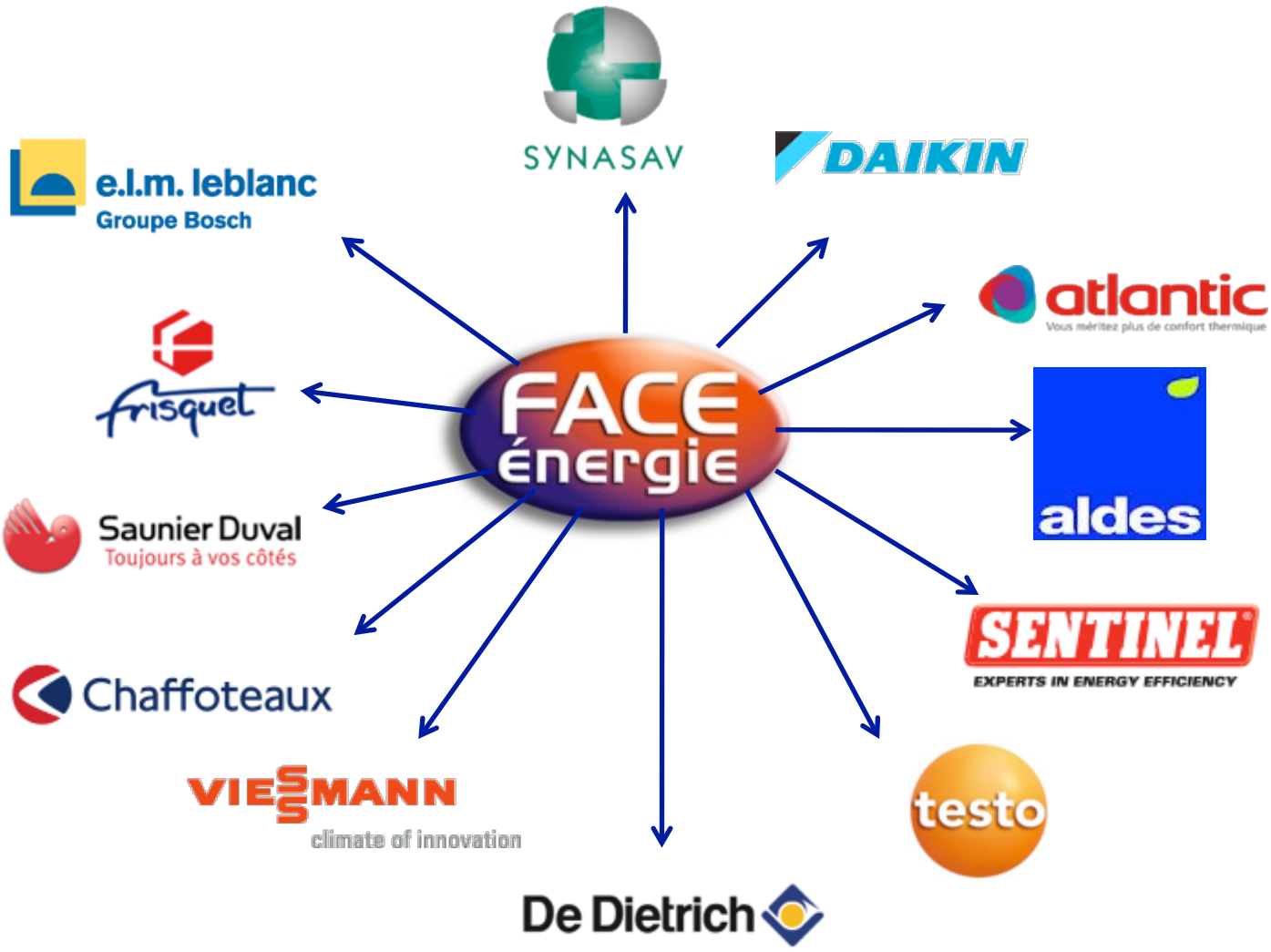
Le centre de formation professionnelle continue

La salle de formation

Le banc d'essai technique

Nos partenaires

Les plus grands fabricants de matériels sont partenaires de **FACE Energie**.
C'est un gage de confiance, d'une reconnaissance technique et d'une veille technologique permanente.
FACE Energie est de ce fait l'interface entre fabricants, entreprises et Maître d'Ouvrage.



FACE Energie est en mesure de vous proposer des formations techniques sur des produits spécifiques parmi nos partenaires comme par exemple:

- Elm Leblanc Megalis Condens
- Frisquet Condens
- De Dietrich MCX Condens
- Viessmann Vitodens 343
- Chaffoteaux Inoa ou Mira C Green…

Contactez nous pour plus d'information !

Accès au centre de Formation Professionnelle continue

Pour venir depuis Paris en transports :
RER A Direction Boissy-St-Léger
Arrêt station Joinville le pont
Bus 110 jusqu'à station Place de Verdun (5 minutes)
Puis à pied en continuant la N4
Prendre deuxième à droite (5 minutes)

Pour venir depuis Paris en voiture :
Porte de Bercy, prendre A4 direction Metz-Nancy
Sortie Joinville-le-Pont
Continuer sur N4 pendant 2 Km
Après le pont de Joinville prendre la 3ème à droite

Catalogue des Formations Continues

Formations sur mesure

FACE Energie peut élaborer avec vous des formations sur mesure correspondant à vos besoins sur des produits ciblés (parmi nos partenaires) ou domaines spécifiques.

Formations techniques produits et systèmes de chauffage et de ventilation destinées aux personnels techniques et administratifs des sociétés de maintenance et des bailleurs.

Module T 01 : Les Chaudières Gaz atmosphériques (maintenance et dépannage)
Module T 02 : Les Chaudières Gaz condensation (maintenance et dépannage)
Module T 03 : Les chauffe-eau / chauffe bains Gaz (maintenance et dépannage)
Module T 04 : VMC / VMC GAZ (maintenance, dépannage et dimensionnement)
Module T 05 : Les Bases du chauffage en SAV adaptées au personnel administratif
Module T 06 : Les Bases de la plomberie et robinetterie
Module T 07 : La Climatisation de confort
Module T 08 : Connaissance de base en climatisation/Pac – Mise en service et dépannage des appareils de climatisation de type thermodynamique
Module T 09 : Le Ramonage des conduits de fumée
Module T 10 : La visite d'entretien annuelle d'une chaudière à gaz murale
Module T 11 : Régulation des installations de chauffage (théorie+pratique)
Module T 12: La régulation des installations de chauffage (pratique uniquement)
Module T 13 : Les bases en électricité dans le SAV chauffage
Module T 14: Maintenance des installations thermiques solaires

Formations sur la réglementation des installations GAZ destinées aux personnels techniques des sociétés de maintenance et d'installation.

Module R 01 : Règlementation des installations GAZ adaptée aux techniciens SAV
Module R 02 : Installateur GAZ - Préparation Habilitation PG
Module R 03 : Installateur Gaz Mini-chaufferie
Module R 04 : Installateur Gaz Chaufferie
Module R 05: Dimensionnement des conduits de fumée gaz

Formations sécurité destinées aux personnels technique des sociétés de maintenance.

Module S 01 : Habilitation électrique B1V – BR en basse tension
Module S 02 : Recyclage B1V – BR en basse tension
Module S 03 : Sécurité au travail
Module S 04 : Travaux en hauteur
Module S 05: Sauveteur secouriste du travail

Formation Qualicert et Qualisav destinée aux entreprises désirant obtenir la Certification Qualicert ou la qualification Qualisav.

Module Q 01 : La certification de service Qualicert
Module Q 02: La qualification Qualisav

Formations commerciales (Action commerciale, Eco efficacité énergétique, Accueil téléphonique et comportement en clientèle)

Module C 01 : Action commerciale
Module C 02 : Eco efficacité énergétique
Module C 03 : Accueil téléphonique
Module C 04: Comportement en clientèle

Formation de Management

Module M 01 : Management et communication

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Techniques

Module T 01 : Les Chaudières Gaz Atmosphériques (Maintenance et dépannage)

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences techniques nécessaires à la maintenance et au dépannage des chaudières gaz atmosphériques et à la pratique des contrôles techniques.

Personnes concernées
Techniciens de maintenance et installateurs

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le métier du chauffage en SAV ou en installation

Programme théorique
Description du principe de la combustion
Principes de fonctionnement de différentes chaudières atmosphériques
Principaux sous ensembles
Régulation et sécurité
Description de la maintenance

Programme pratique sur plusieurs types de chaudières au banc d'essai
Démontage et remontage
Mesures, réglages
Analyse logique de fonctionnement
Méthodologie recherche de pannes
Synthèse
Remise d'un document technique par participant

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Pratique et mesures sur banc d'essai
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permettra aux techniciens peu expérimentés ou aux installateurs d'être en mesure de réaliser les opérations de maintenance et de dépannage sur les chaudières gaz atmosphériques qu'elle qu'en soit la marque !

La pratique est réalisée sur deux à trois modèles de chaudières atmosphériques parmi nos partenaires.

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Techniques

Module T 02 : Les Chaudières Gaz à condensation (Maintenance et dépannage)

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences techniques nécessaires à la maintenance et au dépannage des chaudières gaz à condensation et à la pratique des contrôles techniques tel que l'analyse de combustion.

Personnes concernées
Techniciens de maintenance et installateurs

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le métier du chauffage en SAV ou en installation

Programme théorique
Description du principe de la combustion et de la condensation
Principes de fonctionnement de différentes chaudières condensation
Principaux sous ensembles
Régulation et sécurité
Description de la maintenance

Programme pratique sur plusieurs types de chaudières au banc d'essai
Démontage et remontage
Mesures, réglages et analyse de combustion
Analyse logique de fonctionnement
Méthodologie recherche de pannes
Synthèse
Remise d'un document technique par participant

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Pratique et mesures sur banc d'essai
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permettra aux techniciens peu expérimentés ou aux installateurs d'être en mesure de réaliser les opérations de maintenance et de dépannage sur les chaudières gaz à condensation qu'elle qu'en soit la marque !

La pratique est réalisée sur deux à trois modèles de chaudières condensation parmi nos partenaires.

Le plus de la formation: Comprendre que le bon dimensionnement des émetteurs de chaleur permet un rendement de chaudière à condensation des plus élevé et son fonctionnement optimal.
Une méthode rapide de dimensionnement des émetteurs de chaleur est prévue dans ce module de formation.

Formations Techniques

Module T 03 : Les Chauffe eau / chauffe bain (Maintenance et dépannage)

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences techniques nécessaires à la maintenance et au dépannage des chauffe eau/chauffe bains et à la pratique des contrôle techniques.

Personnes concernées
Techniciens de maintenance et installateurs

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le métier du chauffage en SAV ou en installation

Programme théorique
Description du principe de la combustion
Principes de fonctionnement de différents chauffe eau/chauffe bains
Principaux sous ensembles
Régulation et sécurité
Réglementation spécifique aux chauffe eau non raccordés
Description de la maintenance

Programme pratique sur plusieurs types de chaudières au banc d'essai
Démontage et remontage
Mesures, réglages
Analyse logique de fonctionnement
Méthodologie recherche de pannes
Synthèse
Remise d'un document technique par participant

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Pratique et mesures sur banc d'essai
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permettra aux techniciens peu expérimentés ou aux installateurs d'être en mesure de réaliser les opérations de maintenance et de dépannage sur les chauffe-eau et chauffe-bain gaz qu'elle qu'en soit la marque !

La pratique est réalisée sur deux à trois modèles de chauffe-bain parmi nos partenaires.

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Techniques

Module T 04 : VMC / VMC GAZ

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences et maîtriser les différentes techniques de ventilation mécanique contrôlée dans l'habitat collectif et individuel afin de permettre une bonne maintenance des installations et d'être en mesure de réaliser un diagnostic de dysfonctionnement.

Personnes concernées
Tout personnel technique de l'entreprise.

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le métier du chauffage en SAV ou en installation

Programme
Introduction à la ventilation (historique et textes réglementaires)
Les différents systèmes de VMC (ventilation mécaniques contrôlée)
1- Simple flux (auto-réglable, hygroréglable)
2- Double flux
3- La VMC Gaz Notions d'unités de mesures (pression, dépression, débits)
Les différentes bouches d'extraction et leur mode de fonctionnement
Notions de dimensionnement des installations de VMC et exercice de dimensionnement
Les sécurités individuelles et collectives en VMC Gaz
Etude pratique du système de DSC installé au banc d'essai.
Etude pratique du caisson VMC GAZ installé en terrasse technique
Consignes d'entretien à communiquer aux utilisateurs

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Exercice de dimensionnement
Mise en pratique sur caisson, bouches et DSC en fonctionnement sur banc d'essai et sur terrasse technique.
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Les techniciens « chaudière gaz » doivent souvent faire face à des anomalies de fonctionnement de chaudières et doivent au delà de dépanner la chaudière, être en mesure de mettre en évidence la défectuosité de l'installation de ventilation.

A l'issue de la formation, le technicien sera à même de proposer un devis de remise en état du système de ventilation qui aura comme avantages:
• D'avoir rempli son devoir de conseil auprès de son client tant en termes de sécurité que d'économies d'énergie
• De contribuer à économiser le renouvellement d'air du logement et de participer à faire économiser l'énergie de ses clients
• Améliorer la compétence technique des techniciens chaudière (plus besoin de déplacer un technicien spécialisé VMC)
• Développer les ventes de matériel de ventilation (bouches d'extraction, caissons de ventilation…)
• De diversifier les activités de maintenance de l'entreprise sur une activité indissociable du bon fonctionnement d'une chaudière à gaz.

Formations Techniques

Module T 05 : Les Bases du chauffage en SAV

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences et les bases techniques nécessaires des installations de chauffage et de production d'eau chaude permettant d'améliorer la pertinence technique de l'entretien téléphonique avec la clientèle.
Ce module est aussi particulièrement adapté aux techniciens débutants.

Personnes concernées
Tout personnel administratif en contact avec la clientèle, Bailleur, Gardien...

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le métier du chauffage en SAV ou en installation

Programme
Introduction au chauffage central
Les différents types d'installations de chauffage
Les différents organes intégrés à une chaudière gaz
Le remplissage des installations de chauffage
La purge des radiateurs à eau chaude
Notion d'embouage
Crédit d'impôt et Éco prêt
La régulation des installations de chauffage (Thermostat simple, programmable et régulation)
Les différents types de production d'eau chaude sanitaire et organes associés (régulateur de pression d'eau…)
Le tartre
Les énergies renouvelable
Les consignes de sécurités à communiquer à la clientèle en cas d'odeur de gaz ou d'intoxication au monoxyde de carbone
Consignes d'entretien à communiquer aux utilisateurs
Le pré-diagnostic technique téléphonique

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Mise en pratique sur chaudières en fonctionnement sur banc d'essai et sur réseau chauffage.
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Cette action de formation permet aux secrétaires de mieux connaître l'environnement technique du métier afin de mieux renseigner les clients par téléphone et de résoudre certains dépannages (remise en eau du chauffage par exemple) évitant ainsi le déplacement d'un technicien.

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Techniques

Module T 06 : Les Bases de la plomberie et robinetterie dans le logement d'habitation

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences et les bases techniques nécessaires des installations de plomberie dans le logement d'habitation permettant d'améliorer la pertinence technique des demandes d'interventions techniques en plomberie.

Personnes concernées
Tout personnel administratif en contact avec la clientèle et les sociétés de maintenance/ plomberie.

Pré-requis
Expérience professionnelle.

Programme
Les différents textes de référence en relation avec les travaux de plomberie
La distribution d'eau froide
La distribution d'eau chaude
Les différentes évacuations d'eaux
Les différents modes de ventilation des logements

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Mise en pratique sur sur banc d'essai, sur réseau sanitaire.
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Cette action de formation permet également aux secrétaires de mieux connaître l'environnement technique du métier afin de mieux renseigner les clients par téléphone évitant ainsi le déplacement éventuel d'un technicien.

Formations Techniques

Module T 07 : Climatisation de confort

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences et les connaissances de base en climatisation afin d'être en mesure de préconiser du matériel en fonction des besoins spécifiques de la clientèle.

Personnes concernées
Tous les salariés de l'entreprise

Pré-requis
Expérience professionnelle

Programme
Les systèmes usuels en climatisation
• *L'eau glacée Les centrales de traitement d'air*
• *La détente directe*
Principe de la détente directe Les différents types d'installations en détente directe
• *Les appareils monoblocs*
• *Les splits*
• *Les multi-splits*
A propos du confort
• *Notions sur le confort thermique*
Les principales valeurs rencontrées en climatisation
• *Unités usuelles*
• *Puissances et ordre de grandeur*
Le bilan thermique
• *Notions, bilan simplifié*
Notions d'installation d'un split-système
• *Les éléments de l'installation*
• *Cas pratique et conclusion de la journée*

Méthode pédagogique
Cours, exercices et projection sur écran Echanges d'expériences.

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Cette action de formation permet au technicien chauffage d'être en mesure de réaliser un devis d'installation de climatisation et de comprendre le fonctionnement d'un climatiseur.

Il s'agit d'un module particulièrement adapté aux techniciens chauffage n'ayant aucune compétence en climatisation.

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Module T 08 : Mise en service et dépannage des appareils de climatisation de type thermodynamique

Durée
Deux journées de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences et les connaissances pour la réalisation de mise en service et dépannage des appareils de climatisation de type thermodynamique

Personnes concernées
Tous les salariés techniques de l'entreprise

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle

Programme
La gestion des fluides frigorigènes
La déclaration en préfecture et matériel indispensable à l'intervention sur un circuit frigorifique
La gestion des fluides frigorigènes (récupération et recyclage)
Les différents fluides frigorigènes

Principe de la détente directe
Description et composition d'un circuit frigorifique
Le bilan frigorifique et les diagrammes enthalpiques
Prises de mesures nécessaires au bilan frigorifique Description d'une fiche de mise en service et valeurs Méthodologie de la mise en service
Dépannages et maintenance d'un climatiseur à détente directe

Partie pratique
Prise de mesure et utilisation de la fiche de mise en service
Décharge du fluide frigorigène d'un climatiseur à détente directe
Tirage au vide de l'installation frigorifique et contrôle d'étanchéité
Mise en charge du circuit frigorifique
Contrôle de la charge en fluide frigorigène
Mise en main de l'installation à l'utilisateur
Les contrats d'entretien d'un climatiseur à détente directe

Méthode pédagogique
Cours, exercices et projection sur écran Echanges d'expériences et manipulations sur banc d'essai.

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permettra à un technicien chauffage de connaître l'ensemble des manipulations à réaliser lors d'intervention sur un circuit thermodynamique équipant les climatiseurs ou les pompes à chaleur.
Chaque participant (avec le formateur) aura à réaliser une décharge et recharge en fluide frigorigène.
C'est le module de formation idéal pour le technicien chauffage qui souhaite développer ses activités sur les circuits thermodynamiques avant de procéder à la formation obligatoire de manipulateur en fluide frigorigène.

Formations Techniques

Module T 09 : Le Ramonage des conduits de fumée

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences techniques nécessaires au ramonage et à la maintenance des conduits de fumée fonctionnant en tirage thermique naturel.

Personnes concernée
Tous les salariés techniques de l'entreprise

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage ou le S.A.V chauffage.

Programme
Les différents textes relatifs à l'évacuation des gaz brûlés des appareils gaz (P<70kW).
Définition de la prestation de ramonage et du contrôle de vacuité
Le règlement sanitaire départemental type - Art 31
Les différents types de conduit de fumée et la réglementation à respecter selon les textes réglementaires (NF DTU 61.1, NF DTU 24.1, ATG B84, arrêté du 02/08/77…) Règles de dimensionnement des conduits de fumées selon ATG B84
Utilisation des anciens conduits
Dangers et nuisances liés aux conduits d'évacuation des gaz brûlés
Les équipements de protection individuelle et la sécurité lors d'intervention de ramonage (une formation complémentaire de sécurité lors de travaux en hauteur sera à réaliser si les participants doivent effectuer des ramonages en conditions dangereuses).
Le matériel de ramonage à utiliser en fonction des différents conduits
Le certificat d'intervention ou de ramonage
Description de la procédure ramonage (conduits collectifs, conduits individuels)
L'essai d'étanchéité des conduits de fumée
Les différentes mesures techniques à réaliser (dépression, mesure du CO ambiant) et interprétation des résultats.
Établissement éventuelle d'un certificat de non-conformité.
Questions / Réponses et clôture du stage
Remise du document de formation à chaque participant et de la procédure interne à appliquer (fournie par le client)

Méthode pédagogique
Cours, exercices et projection sur écran Echanges d'expériences.

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permet aux techniciens ou installateurs de réaliser les opérations de ramonage sur conduits gaz selon les règles de l'art.
Une partie de la formation traite des non conformités relatives aux conduits de fumée gaz ainsi que du bon dimensionnement des conduits de fumée gaz.
A la suite de cette formation, le technicien qui réalise l'entretien d'une chaudière gaz pourra proposer la réalisation du ramonage du conduit de fumée gaz, qui rappelons le est obligatoire une fois par an !

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Techniques

Module T 10 : La visite d'entretien annuelle d'une chaudière à gaz murale

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences et les bases techniques et règlementaires des installations de chauffage et de la chaudière murale gaz afin de réaliser au mieux la visite d'entretien annuelle d'une chaudière conformément à la réglementation en vigueur.

Personnes concernée
Tous les techniciens de maintenance.

Pré-requis
2 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage ou le S.A.V chauffage.

Programme
Introduction au chauffage central
Les différents types d'installations de chauffage
Les différents organes intégrés à une chaudière gaz
Les différentes opérations obligatoires à réaliser : Arrêté du 15 septembre 2009 et Norme NF X50-010.
Le corps de chauffe Les éléments intégrés
Les conduits d'évacuation
Les éléments de sécurité
Le brûleur Le réglage de la combustion
Consignes de sécurité
Mesure du taux de CO ambiant et valeurs limites
Évaluation du rendement de l'appareil et des émissions des polluants "NO_x".
Conseils et recommandations à communiquer aux utilisateurs
L'attestation d'entretien et son contenu

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran exercices
Mise en pratique sur appareils sur banc d'essai
Démontage et remontage de pièces.
Échanges d'expériences.

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permet aux jeunes techniciens d'acquérir les opérations à réaliser lors d'une visite d'entretien d'une chaudière à gaz ainsi que les mesures techniques à réaliser suivant l'arrêté du 15 septembre 2009.

Ce module est également adapté aux installateurs souhaitant réaliser l'entretien des chaudières à gaz individuelles.

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Techniques

Module T 11 : Régulation des installations de chauffage (théorie+pratique)

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences en termes de conseil et de réglage des régulations de chauffage de l'habitat et des petites chaufferies.

Personnes concernée
Tous les techniciens de maintenance et installateurs confirmés.

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage ou le S.A.V chauffage

Programme
Principe de la régulation et boucles de régulation
Les différents modes de régulation
Choix du mode de régulation et paramétrages des régulateurs
Organes de réglages et vannes de régulation motorisées
Capteurs et détecteurs, sondes de températures de pression d'ensoleillement et de vent
Emplacement des sondes
Applications en chauffage individuel et petit collectif
Réguler également la production d'ECS
Travaux pratiques sur 3 régulations de marques différentes (ELM Leblanc, Chaffôteaux et Viessmann)
Évaluation du stage et questions diverses
Remise d'un fascicule de formation

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Manipulation sur banc d'essai
Echanges d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permet aux techniciens SAV de maîtriser les différents systèmes de régulation du chauffage et d'être en mesure de réaliser les réglages suivant les différentes installations sur lesquelles il intervient.

Une partie pratique permettra aux techniciens de mettre en œuvre ce qui a été enseigné sur le plan théorique.
La partie pratique est réalisé sur du matériel en fonctionnement parmi nos partenaires ou sur des simulateurs de régulation.

Formations Techniques

Module T 12 : Régulation des installations de chauffage (pratique uniquement)

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences en termes de conseil et de réglage des régulations de chauffage de l'habitat et des petites chaufferies.
Cette action de formation fait suite au module T 11 permettant de réaliser plus de pratique sur du matériel de régulation multi marques (parmi nos partenaires).

Personnes concernée
Tous les techniciens de maintenance et installateurs confirmés.

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage ou le S.A.V chauffage.
Avoir suivi au préalable le module T11.

Programme
Principe de la régulation et boucles de régulation
Les différents modes de régulation
Choix du mode de régulation et paramétrages des régulateurs
Organes de réglages et vannes de régulation motorisées
Capteurs et détecteurs, sondes de températures de pression d'ensoleillement et de vent
Emplacement des sondes
Applications en chauffage individuel et petit collectif
Réguler également la production d'ECS
Travaux pratiques sur plusieurs régulations de marques différentes (Elm Leblanc, Chaffoteaux, Viessmann, De Dietrich, Saunier Duval, Frisquet)
Évaluation du stage et questions diverses
Remise d'un fascicule de formation

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Manipulation sur banc d'essai
Echanges d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation est la suite logique du module T11.
Sur cette action de formation, les participants auront que des manipulations à réaliser.
Plusieurs scénarios de programmation de régulation seront à réaliser sur du matériel en fonctionnement de différentes marques parmi nos partenaires.

Pour suivre ce module de formation les participants devront avoir réalisé au préalable l'action de formation T11.

Formations Techniques

Module T 13 : Les bases de l'électricité dans le SAV chauffage

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir et maîtriser les bases essentiels en techniques électriques dans le métier du SAV chauffage et VMC.

Personnes concernée
Tous les salariés techniques de l'entreprise.

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage ou le S.A.V chauffage.

Programme
Les notions fondamentales en électricité (tension, puissance, résistances, intensité)
Liaisons entre les notions fondamentales d'électricité et le matériel de chauffage climatisation et ventilation dans le SAV
Prise en main d'un multimètre de mesure, méthode d'utilisation et exercices
Détection de pannes électriques extérieures liées à l'appareil concerné
Exercices pratiques sur banc d'essai (utilisation des appareils de mesurage électrique)
Remise d'un fascicule de formation

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Manipulation sur banc d'essai et exercices
Echanges d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permet aux techniciens SAV d'améliorer leur compétence en électricité souvent à l'origine d'une panne (alimentation de l'appareil, vérification des CTN et autres organes internes à l'appareil).

Cette formation permet aux techniciens un dépannage plus rapide et plus efficace car même en l'absence de pièce de rechange, un diagnostic précis peut être établi.

De plus, la technologie des nouvelles chaudières état de plus en plus liée à l'électricité oblige les techniciens SAV à mieux maîtriser cette énergie.

Ce module aborde l'électricité en relation avec une chaudière gaz mais aussi avec un caisson de VMC/VMC Gaz sans oublier les climatiseurs, pompes à chaleur et ballons dECS électriques ou thermodynamiques.

Formations Techniques

Module T 14 : Maintenance des installations solaires thermiques CESI – Chauffe-eau individuel solaire

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir, maîtriser et être capable de réaliser les opérations de maintenance annuelles sur des systèmes de production d'eau chaude solaire (CESI).

Personnes concernée
Tous les salariés techniques de l'entreprise ayant en charge la réalisation de la visite annuelle d'entretien d'un système de production d'eau chaude solaire.

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage ou le S.A.V chauffage.

Programme
Rappel sur les différents systèmes de production d'eau chaude solaire
Les différents type de capteurs solaires thermiques
Vérification d'une installation de production d'eau chaude solaire thermique
La procédure des opérations de maintenance à réaliser (contrôle du fluide caloporteur, des organes de sécurité et de fonctionnement…).
Rappel concernant les risques de travaux en hauteur.
Check-list des opérations de maintenance à réaliser.

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Manipulation sur système solaire thermique en fonctionnement
Echanges d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permettra aux techniciens SAV d'être en mesure de réaliser les opérations d'entretien sur les systèmes de production d'eau chaude solaire afin de diversifier les activités de l'entreprise.

Cette action de formation comprend une partie pratique sur un système de production d'eau chaude solaire couplé à une chaudière gaz à condensation.

Nous conseillons aux participants de réaliser l'action de formation « Travaux en hauteur », le risque de chute lors des opérations de maintenance étant important.

Formations Réglementation

Module R 01 : Réglementation des installations de gaz dans les locaux d'habitation adaptée aux techniciens SAV

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir et perfectionner ses connaissances en réglementation gaz et être en mesure d'interpréter l'arrêté du 02 août 1977 et le NF DTU 61.1.

Personnes concernées
Tous les salariés de l'entreprise.

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage et le SAV chauffage.

Programme
Les différents textes principaux et documents officiels
La combustion du gaz
La classification des appareils fonctionnant au gaz Les évacuations de gaz brûlés
1- Les appareils non raccordés
2- Les appareils à flux forcé étanche (ventouse)
3- Les appareils VMC (VMC Gaz)
4- Les appareils à conduits de fumée Locaux et ventilations
Les différents certificats de conformité
Quel certificat pour quel type d'installation
Relations entre les pannes de chaudières et le non-respect de la réglementation

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran (schémas techniques et illustrations)
Exercices pratiques
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Ce module de formation permet aux techniciens SAV de revoir les principales conformités gaz pour le logement individuel et d'approfondir ses connaissances.

Les pannes d'appareils à gaz sont souvent liées à un non respect des conformités, une meilleure connaissance des réglementations permet un dépannage plus rapide et plus efficace.

Lors d'une mise en service ou de la souscription d'un nouveau contrat, les techniciens SAV doivent vérifier obligatoirement le respect des réglementations gaz de l'appareil sur lequel ils interviennent.

Il est important que les techniciens SAV se forment régulièrement afin de conserver leurs acquis, les améliorer mais aussi de mettre à jour leur connaissance face à l'évolution permanente des réglementations.

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Réglementation

Module R 02 : Installateurs Gaz – Préparation habilitation PG

Durée
3 journées de 7 heures en centre de formation

Objectif
Augmenter les connaissances des professionnels gaz.
Préparer le responsable gaz de chaque entreprise à la validation des connaissances gaz afin de passer l'habilitation PG (professionnel gaz).
Répondre aux questions terrain.

Personnes concernées
Installateur gaz (PG ou non qualifié)
Responsable gaz de l'entreprise
Architecte

Pré-requis
Connaissance des règles techniques et de sécurité aux installations gaz dans les bâtiments d'habitation et leur dépendances. (arrêté du 2 aout 1977).

Programme
Révision des différents modules
1. Tuyauterie : mode d'assemblage, tracé autorisé, façonnage
2. Ventilation : amenée d'air directe et indirecte, sortie d'air par paroi, VMC, VMC Gaz, conduit de fumée, volume et ouvrant
3. Appareil : différents types (A, B, C), raccordement des appareils
4. Évacuation des produits de combustion : conduit de raccordement, conduit de fumée

Photos présentées avec recherche d'anomalies

Entrainement à la validation du responsable gaz avec QCM et questions ouvertes

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran (schémas techniques et illustrations)
Exercices pratiques, QCM
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Formations Réglementation

Module R 03 : Installateurs Gaz – Mini chaufferie

Durée
3 journées de 7 heures en centre de formation

Objectif
Augmenter les connaissances des professionnels gaz concernant la conception, la mise en œuvre et l'alimentation en gaz des mini chaufferies.
Répondre aux questions terrain.

Personnes concernées
Installateur gaz (PG ou non qualifié)
Responsable gaz de l'entreprise
Architecte

Pré-requis
Connaissance des règles techniques et de sécurité aux installations gaz dans les bâtiments d'habitation et leur dépendances. (arrêté du 2 aout 1977).

Programme
Étude des différents modules
1. *Implantation-Accés*
2. *Local*
3. *Ventilation – Évacuation des produits de combustion*
4. *Alimentation en gaz*
5. *alimentation en électricité*
6. *Alimentation en eau et évacuation des eaux usées*

Photos présentées avec recherche d'anomalies

Entrainement à la validation du responsable gaz avec QCM et questions ouvertes

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran (schémas techniques et illustrations)
Exercices pratiques, QCM
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Réglementation

Module R 04 : Installateurs Gaz - Chaufferie

Durée
3 journées de 7 heures en centre de formation

Objectif
Augmenter les connaissances des professionnels gaz concernant la conception, la mise en œuvre et l'alimentation en gaz des chaufferies.
Répondre aux questions terrain.

Personnes concernées
Installateur gaz (PG ou non qualifié)
Responsable gaz de l'entreprise
Architecte

Pré-requis
Connaissance des règles techniques et de sécurité aux installations gaz dans les bâtiments d'habitation et leur dépendances. (arrêté du 2 aout 1977).

Programme
Étude des différents modules
1. *Implantation-Accés*
2. *Local*
3. *Ventilation – Évacuation des produits de combustion*
4. *Alimentation en gaz*
5. *alimentation en électricité*
6. *Alimentation en eau et évacuation des eaux usées*

Photos présentées avec recherche d'anomalies

Entrainement à la validation du responsable gaz avec QCM et questions ouvertes

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran (schémas techniques et illustrations)
Exercices pratiques, QCM
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Réglementation

Module R 05 : Dimensionnement des conduits de fumée gaz

Durée
1 journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences techniques nécessaires au dimensionnement des conduits de fumée évacuant des produits de combustion d'appareils à gaz de petite puissance (< à 70 kW).

Personnes concernées
Tous les techniciens de maintenance et installateurs confirmés.

Pré-requis
Connaissance des règles techniques et de sécurité aux installations gaz dans les bâtiments d'habitation et leur dépendances. (arrêté du 2 aout 1977).

Programme
Les différents textes relatifs à l'évacuation des gaz brûlés des appareils gaz (P<70kW).
Le règlement sanitaire départemental type - Art 31
Les différents types de conduit de fumée et la réglementation à respecter selon les textes réglementaires (NF DTU 61.1, NF DTU 24.1, ATG B84, arrêté du 02/08/77…)
Règles de dimensionnement des conduits de fumées selon ATG B84
Utilisation des anciens conduits
Dangers et nuisances liés aux conduits d'évacuation des gaz brûlés
L'essai d'étanchéité des conduits de fumée
Les différentes mesures techniques à réaliser (dépression, mesure du CO ambiant) et interprétation des résultats.
Questions / Réponses et clôture du stage
Remise du document de formation à chaque participant

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran (schémas techniques et illustrations)
Exercices pratiques.
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Formations Sécurité

Module S 01 : Habilitation Électrique B1V – BR en basse tension

Durée
2 journées de 7 heures en centre de formation

Objectif
Comprendre et appliquer les règles de sécurité (publication UTE C 18-510) particulièrement en intervention sur les chaudières murales et VMC.
Appliquer les règles de sécurité dans les opérations de dépannage.
L'employeur pourra délivrer l'habilitation BR, B1V.

Personnes concernées
Techniciens de maintenance et installateurs

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage et le SAV chauffage.

Programme
Réglementation
Dangers de l'électricité
Effets du courant électrique
Domaines de tension
Définitions concernant l'habilitation
Travaux, interventions, manœuvres et mesurage
Intervention et dépannage
Intervention de connexion
Habilitation du domaine BT
Protections contre les contacts directs et indirects
Tester un différentiel
Rappel sur l'utilisation d'un multimètre
Distance minimale d'approche et de voisinage
Les E.P.I (information)
Notion de régime de neutre TT
Mesure pratique de prise de terre
Mesure pratique d'isolement

Questionnaire théorique (QCM) et intervention pratique

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran (schémas techniques et illustrations)
Exercices pratiques sur banc d'essai chaudière et VMC GAZ
QCM
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation
Avis d'habilitation remis à l'employeur

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Sécurité

Module S 02 : Recyclage Habilitation Électrique B1V – BR en basse tension

Durée
1 journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Actualiser les règles de sécurité
Personnes concernées
Techniciens de maintenance et installateurs

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage et le SAV chauffage.

Programme
Point sur la réglementation en vigueur
Définition de l'habilitation
Titre d'habilitation
L'employeur habilite
Maintien ou renouvellement de l'habilitation
RAPPEL DES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ
• Contacts direct et indirect
• Dangers de l'électricité
• Effets du courant électrique
• Domaine de tension
PROTECTION CONTRE LES CONTACTS INDIRECTS
• Différentiel et prise de terre
• Tension limite de contact UL
INTERVENTIONS DU DOMAINE BT
• Interventions de dépannage
• Description des étapes
• Interventions de connexion avec présence de tension
• Interventions particulières
• Interruption temporaire d'une intervention
TRAVAUX HORS TENSION
• Consignation électrique d'un ouvrage
• Rôle de l'exécutant électricien
• Rappel voisinage et domaine de tension
Questionnaire théorique (QCM) et intervention pratique

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran (schémas techniques et illustrations)
Exercices pratiques sur banc d'essai chaudière et VMC GAZ
QCM
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation
Avis d'habilitation remis à l'employeur

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Sécurité

Module S 03 : Sécurité au travail – Spécial technicien SAV

Durée
1 journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences et les connaissances de base en matière de sécurité du travail (liée à l'activité de l'entreprise), afin d'être en mesure d'intervenir en sécurité.

Personnes concernées
Tous les salariés de l'entreprise

Pré-requis
Expérience professionnelle.

Programme
Présentation du document unique de sécurité de l'entreprise
Quelques chiffres d'accidents du travail (généralités)
Définition de la sécurité
1- Le risque routier
2- Les produits chimiques
3- Produits et risques lié à l'activité de l'entreprise
4- Le risque biologique
5- Mesure de prévention / prévention contre Grippe A
6- Le risque sonore
7- Le risque incendie/explosion
8- Le risque électrique
9- Le risque manutention
10- Le risque de chute
11- Les premiers gestes de secours
12- Conclusions

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Sécurité

Module S 04 : Travaux en hauteur

Durée
1 journée de 8 heures en centre de formation

Objectif
À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de connaître l'organisation générale de la prévention, connaître la réglementation et les normes, identifier les nouvelles obligations, assurer sa propre sécurité et celle de son environnement lors de travaux en hauteur, et d'identifier, installer et utiliser des moyens de protection.

Personnes concernées
Tous les salariés ayant à travailler en hauteur

Pré-requis
Expérience professionnelle.

Programme
L'organisation de la prévention
• *Les organismes de prévention Les statistiques et le coût des accidents du travail.*

La règlementation et les normes
• *Les obligations règlementaires: critères de sélection des équipements de protection, formation des utilisateurs, travaux de bâtiment, travaux temporaires…*
• *Les responsabilités civiles et pénales.*

Les protections collectives
• *Les échafaudages de pieds fixes, les rambardes de sécurité, les plateformes élévatrices, les protections de trémies, les couvertures en matériaux fragiles, les filets de recueils, les protections en toitures terrasse.*

Les protections individuelles
• *Les équipements de protection individuelle: harnais, ligne de vie, système d'arrêt antichute, longes, connecteurs…, stockage entretien et vérification des EPI, points d'ancrage, ancrages amovibles.*

Cas pratique: mise en place de mesures de prévention adaptées aux situations professionnelles rencontrées par les techniciens de maintenance
• *Les participants présenteront des situations professionnelles auxquelles ils sont confrontés. En tenant compte de tous les éléments (techniques et règlementaires, organisationnels et humains), Ils devront établir leurs propres recommandations en terme de prévention.*
Evaluation et synthèse de la formation

Méthode pédagogique
Apports théoriques, simulation d'interventions de maintenance sur des équipements situés en hauteur. Projections, matériel d'assurance et de protection, équipement de protection individuel.

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Sécurité

Module S 05 : Sauveteur – Secouriste du travail

Durée
2 journée de 7 heures en centre de formation, soit 14 heures au total.

Objectif
À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de:
• Connaître le sauvetage secourisme du travail
• Rechercher les risques persistants pour protéger
• Examiner la victime et faire alerter
• Acquérir les gestes des sauveteurs
• Identifier les risques spécifiques à la profession ou l'établissement

Personnes concernées
Tous les salariés désirant se préparer à l'examen de sauveteur secouriste du travail.

Pré-requis
Expérience professionnelle.

Programme
Le sauvetage secourisme du travail
• *Les accidents du travail*
• *Intérêt de la prévention des risques professionnels*
• *Rôle du sauveteur secouriste du travail*
• *Présentation du programme (protéger, examiner, alerter, secourir)*
Recherche des risques persistants pour protéger
• *Les principes de base de la prévention*
• *Danger, situation dangereuse, risque, source de risque, phénomène dangereux*
• *Identifier les sources de risque et les personnes menacées*
• *Supprimer ou isoler le phénomène dangereux*
• *Soustraire la victime au risque*
• *Rendre impossible l'exposition de quiconque à ce risque*
Examen de la victime et alerte
• *Examen de la victime avant de mettre en œuvre une action*
• *Qui alerter, comment, que dire?*
• *Faire alerter, ou alerter en fonction de l'organisation des secours dans l'entreprise*
Secourir
• *Mise en œuvre d'actions appropriées à l'état de la victime*
• *Victime consciente: saignement abondants, étouffement, malaise, brûlures, fractures ou plaies, plaies contenant un objet*
• *Victime inconsciente: mise sur le côté ou réanimation cardio-pulmonaire*
Risques spécifiques à la profession ou à l'établissement
• *Conduite à tenir supplémentaire pour s'adapter aux risques spécifiques de l'entreprise et/ou de la profession (l'avis du médecin du travail est important).*
Contrôle du comportement

Méthode pédagogique
Analyse des situations professionnelles vécues par les stagiaires, exercices pratiques, apports théoriques.
Moyens audiovisuels, matériel de secours, mannequins.
Echanges d'expériences.

Mode de validation des acquis
Attestation de formation
Certificat de secouriste sauveteur du travail, si réussite au contrôle du comportement.

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Qualicert

Module Q 01 : La Qualification de Service Qualicert

Durée
1 journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les compétences et maîtriser le référentiel de certification dans le cadre de la qualité des interventions à domicile.

Personnes concernées
Tous les salariés de l'entreprise

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage ou le S.A.V chauffage.

Programme
Définition de l'objectif de la certification de service
Description des procédures qualité en fonction du référentiel de certification
1- Les procédures administratives
2- Les procédures techniques
Les prises de mesures techniques
1- La mesure du CO (monoxyde de carbone)
2- La mesure de la dépression des conduits
3- Les mesures de températures en fonction des appareils à entretenir
Rappel des obligations d'entretien: Le règlement sanitaire départemental / Decrèt du 15/09/2009
Le respect du code de la consommation dans le cadre des interventions à domicile
Les obligations de l'intervenant face aux non-conformités constatées en clientèle.

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran Echanges d'expériences.

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Formation Qualisav

Module Q 02 : La Qualification de Qualisav

Durée
2 journée de 7 heures en centre de formation, soit 14 heures au total

Objectif
Acquérir les connaissances de base permettant de réaliser des interventions de maintenance sur des appareils à gaz.
A l'issue de la formation, les participants pourront participer aux passages des test Qualisav.

Personnes concernées
Techniciens souhaitant passer le test Qualisav.

Pré-requis
3 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage ou le S.A.V chauffage.

Programme
La réglementation des installations gaz:
Les différents textes relatifs à l'évacuation des gaz brûlés des appareils gaz (P<70kW).
Le règlement sanitaire départemental type - Art 31
Les différents types de conduit de fumée et la réglementation à respecter selon les textes réglementaires (NF DTU 61.1, NF DTU 24.1, ATG B84, arrêté du 02/08/77…)
Règles de dimensionnement des conduits de fumées selon ATG B84
Utilisation des anciens conduits
Dangers et nuisances liés aux conduits d'évacuation des gaz brûlés
L'essai d'étanchéité des conduits de fumée
Les différentes mesures techniques à réaliser (dépression, mesure du CO ambiant) et interprétation des résultats.

Technologie:
Les différents organes composants un appareil à gaz individuel (sécurités, organes de fonctionnement, origines des pannes…)
L'électricité dans un appareil à gaz (contrôle à réaliser en électricité sur les différents appareils gaz avec utilisation du multimètre).

Comportement en clientèle:
Les lois concernant la protection du consommateur et les devoirs commerciaux de l'entreprise
Savoir se présenter et gérer les échanges avec la clientèle.
Définition d'un contrat d'entretien d'appareil à gaz et des devoirs de l'entreprise.

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran Echanges d'expériences.
Partie pratique pour la technologie sur bancs d'essai avec appareils gaz en fonctionnement.

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Commerciales

Module C 01 : Action Commerciale dans les métiers de SAV

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les techniques de ventes afin de fidéliser la clientèle et d'améliorer le conseil client et la relation entreprise/client.

Personnes concernées
Tout personnel administratif et technique de l'entreprise en contact avec la clientèle.

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle

Programme
Accueil et présentation
Le marché de l'entretien du chauffage individuel
Les clients, typologies, les attentes
Pourquoi développer les ventes
Missions valeurs et rôle du technicien dans le processus de vente
Présentation des offres contractuelles et ventes d'accessoires et de remplacements
Élaboration des argumentaires
Techniques de ventes et animation vidéo (jeu de rôle)
Évaluation et clôture du stage

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Exercices pratiques filmés et analysés
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Formations Commerciales

Module C 02 : Éco Efficacité énergétique

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les techniques de ventes afin de fidéliser la clientèle et d'améliorer le conseil client en terme d' économie d'énergie.

Personnes concernées
Tout personnel administratif et technique de l'entreprise en contact avec la clientèle.

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle

Programme
Accueil et présentation

Les conseils clients en termes d'économies d'énergie

• Consommation d'énergie d'origine fossile
• Nécessité de la transition énergétique Réchauffement du climat, l'effet de serre, les émissions de CO2
• Les consommations d'énergie et répartition par secteur
• Les accords de Kyoto, le plan climat
• L'étiquette énergie Les différentes sources d'énergie renouvelable
• Les aides financières (crédits d'impôts…)
• Notions de confort en chauffage (conduction, convection, rayonnement, effet paroi froide)
• Les réglementations thermiques et la consommation de chauffage
• Les axes d'amélioration de performance du bâtiment
• Notions sur les déperditions thermiques
• Les différentes isolation dans l'habitat
• Économies d'énergies liées aux différents matériels de chauffage
• Économies d'énergies liées à la bonne maintenance des installations

Les conseils clients sur les différents contrats de maintenance

• Les métiers de la maintenance Les valeurs de l'entreprise
• Ses engagements Définition du profil des clients
• Les différents types de contrats de maintenance et options Avantages et arguments pour chaque contrat
• Préparation de la vente d'un contrat
• Explications des documents
• Exercices pratiques

Évaluation du stage et clôture

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Exercices pratiques
Echange d'expériences

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Commerciales

Module C 03 : Accueil téléphonique

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Améliorer ses capacités d'accueil des clients particuliers de l'entreprise, par l'acquisition de techniques relationnelles téléphoniques.

Personnes concernées
Tout personnel administratif et technique de l'entreprise en contact avec la clientèle.

Pré-requis
A voir le gout du contact / 6 mois d'expérience professionnelle

Programme
Accueil et présentation
La marché de la maintenance individuelle
Les métiers de la maintenance, les valeurs de l'entreprise
Ses engagements
Définition du profil des clients Les différentes prestations de l'entreprise Commercialisation, protocoles d'accord, contraintes légales, qualité Terminologies techniques
Mettre en évidence les règles d'accueil et le rôle de l'accueillant, principaux indicateurs d'un service de qualité
Maîtriser les bases d'une bonne communication
Organiser son espace et l'information
Adopter les bonnes attitudes: développer sa communication
Gérer des situations: accueil, ventes…
Aborder les situations difficiles
Conclure, prise de congés
Jeux de rôle en situation et enregistrements vidéo
Analyse des vidéos, commentaires, apports théoriques
Débriefing et conclusions
Évaluation du stage et clôture

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Exercices pratiques filmés et analysés
Echanges d'expériences et remise d'un document de synthèse de la formation

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Commerciales

Module C 04 : Comportement en clientèle

Durée
Une journée de 7 heures en centre de formation

Objectif
Acquérir les gestes et les attitudes permettant la mise en confiance du client en intervention.

Personnes concernées
Tous les techniciens réalisant des interventions à domicile.

Pré-requis
A voir le gout du contact / 6 mois d'expérience professionnelle

Programme
Présentation des stagiaires
Les différents types de clients
Gérer son attitude suivant le type d'intervention à réaliser
Comment gérer une situation conflictuelle
Soigner sa présentation et son outillage
Utilisation d'un langage clair et précis pour une bonne communication avec la clientèle
Rédiger un rapport d'intervention
Savoir conclure son intervention pour fidéliser la clientèle.

Méthode pédagogique
Cours et projection sur écran
Exercices pratiques sous forme de jeux de rôle
Echanges d'expériences et remise d'un document de synthèse de la formation.

Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Formations Management et communication

Module M 01: Manager au quotidien

Durée
Deux journées de 7 heures soit 14 heures au total

Objectif
• Acquérir les fondamentaux du management opérationnel
• Mettre en pratique les savoir faire de base
• Développer une posture managériale adaptée aux situations rencontrées dans un environnement quotidien
• Comprendre les fondamentaux de la motivation d'équipes
• Gagner en maîtrise dans sa pratique managériale

Personnes concernées
Chefs d'équipe et responsables de groupe ou technicien ayant à encadrer une équipe.

Pré-requis
6 mois d'expérience professionnelle dans le chauffage et le SAV chauffage.

Programme
Savoir être et savoir faire du manager
• Rôles attendus d'un manager
• Levier de la performance individuelle
• Définition du manger idéal

Les profils comportementaux
• Définition des 4 profils comportementaux
• Auto évaluation
• Adaptabilité relationnelle et communication

Mener un brief terrain
• Savoir clarifier un objectif
• Savoir mener un brief formateur
• Mener un debrief constructif

Observer et encourager les équipes
• Récupérer et gérer la démotivation
• Connaître les facteurs clés de l'engagement
• Mener un entretien de remotivation

Méthode pédagogique
Travail en sous groupes, jeux de rôles et mise en situation à partir d'exemples concrets.
Mode de validation des acquis
Attestation de formation

Le plus de la formation
Une approche interactive, des outils simples et opérationnels des mises en situations concrètes et proches des situations terrains.

Tarifs et dates des formations consultables en fin de catalogue P42

Demande d'inscription

Renseignements concernant l'entreprise

Nom de l'entreprise: Nom du responsable:

Nombre de salariés (hors apprentis):

Adresse:
Code postal et ville:

Tel: Fax: Mail:

N° Siret: Code APE:
N° TVA intracommunautaire: FR

Adresse de facturation (si différente des renseignements sur l'entreprise)

Nom de l'entreprise: Nom du responsable:

Nombre de salariés (hors apprentis):

Adresse:
Code postal et ville:

Tel: Fax: Mail:

Renseignements concernant l'organisme collecteur

Connaissez-vous l'organisme collecteur prenant en charge la formation ? OUI / NON (rayer la mention inutile)

Si oui, merci de nous indiquer:

Nom de l'organisme: Nom du contact:

Adresse:
Code postal et ville:

Tel: Fax: Mail:

Code formation	Date	Les participants Nom	Prénom

Pour vous inscrire, nous vous remercions de nous retourner cette fiche d'inscription:
Par Fax: 01.49.76.99.64
Par Mail: sandrine.saludas@face-energie.com
A réception nous vous ferons parvenir les conventions pour confirmation de votre inscription.

Pour toute demande d'inscription aux formations du catalogue, nous vous prions de bien vouloir nous retourner la fiche d'inscription:

Par fax : 01 49 76 99 64
Par mail : sandrine.saludas@face-energie.com

Par courrier à l'adresse suivante :

FACE énergie
9 avenue Joyeuse
94340 Joinville le Pont

Les dates de formation et tarifs sont disponibles à la dernière page du catalogue.

Nous pouvons aussi programmer des dates de formation pour les entreprises étant à même de composer un groupe.

Pour toute demande de formation intra entreprise n'hésitez pas à nous contacter !

Notre téléphone: 01.49.76.92.32

Afin de mieux nous connaître : visitez notre site
www.faceenergie.fr

Code Formation	Intitulé Formation	Durée en Jours	Dates 2014		Durée en Jours	Durée en Heures	Tarif en € HT /jour/stagiaire	Tarif en € HT/stagiaire
T 01	Les chaudières gaz Atmosphériques (Maintenance et dépannage).	1	20-mars	30-sept	1	7	265	265
T 02	Les chaudières gaz à condensation (Maintenance et dépannage).	1	12-juin	18-sept	1	7	265	265
T 03	Les chauffe-eau/chauffe-bains gaz (Maintenance et dépannage).	1	PSD		1	7	265	265
T 04	VMC/VMC gaz (Maintenance, dépannage et dimensionnement).	1	10-avr	25-sept	1	7	265	265
T 05	Les bases du chauffage en SAV adaptées au personnel administratif et technique débutant.	2	27 & 28-mai		2	14	265	530
T 06	Les bases de la plomberie et robinetterie.	1	PSD		1	7	265	265
T 07	La climatisation de confort.	1	PSD		1	7	265	265
T 08	Connaissance de base en climatisation/Pac - Mise en service et dépannage des appareils de climatisation de type thermodynamique.	3	PSD		3	21	310	930
T 09	Ramonage et entretien des conduits de fumée	1	PSD		1	7	265	265
T 10	La visite d'entretien annuelle d'une chaudière à gaz murale.	1	PSD		1	7	265	265
T 11	La régulation des installations de chauffage (théorie+pratique).	1	PSD		1	7	265	265
T12	La régulation des installations (pratique uniquement).	1	PSD		1	7	265	265
T13	Les bases de l'électricité dans le SAV chauffage.	1	29-avr	02-oct	1	7	265	265
T14	Maintenance des installations thermiques solaires.	1	22-mai		1	7	265	265
R 01	Réglementation des installations gaz adaptée aux techniciens SAV	1	05-juin	11-sept	1	7	265	265
R 02	Installateur gaz - Préparation à l'habilitation PG	3	PSD		3	21	265	795
R 03	Installateur gaz Mini-chaufferie	3	PSD		3	21	265	795
R 04	Installateur gaz Chaufferie	3	PSD		3	21	265	795
R 05	Dimensionnement des conduits de fumée gaz	1	PSD		1	7	265	265
S 01	Habilitation électrique B1V-BR en basse tension	2	26 & 27-juin		2	14	265	530
S 02	Recyclage B1V-BR en basse tension	1	PSD		1	7	265	265
S 03	Sécurité au travail - Spécial technicien SAV	1	PSD		1	7	265	265
S 04	Travaux en hauteur	1	PSD		1	7	310	310
S 05	Sauveteur - secouriste du travail.	1	PSD		2	14	310	620
Q 01	La certification de service Qualicert	1	PSD		1	7	265	265
Q 02	La qualification QUALISAV	2	PSD		2	7	265	530
C 01	Action commerciale	1	PSD		1	7	310	310
C 02	Éco efficacité énergétique	1	PSD		1	7	265	265
C 03	Accueil téléphonique	1	PSD		1	7	310	310
C 04	Comportement en clientèle	1	PSD		1	7	310	310
M 01	Management et Communication	2	PSD		2	14	455	910

***PSD*: Programmation sur demande.**

***Date limite d'inscription*: 20 jours avant la date de réalisation de l'action de formation.**