

CAFÉS, HÔTELS,
RESTAURANTS & DISCOTHÈQUES

CATALOGUE FORMATIONS



BARS / BRASSERIES /
CAFÉS / TRAITEURS /
RESTAURANTS /
HÔTELS / CASINOS /
DISCOTHÈQUES

LE MOT DU PRÉSIDENT



Michel Bédu
Président UMIH FORMATION

LA FORMATION C'EST LA TRANSMISSION DU SAVOIR.

Depuis 10 ans maintenant, UMIH Formation a accueilli plus de 150 000 stagiaires au sein de ses sessions de formations.

Pour chacun des participants, leur formation a été un moment privilégié d'échanges, de remise en question, de découverte sur leurs pratiques de tous les jours.

Ces contacts quotidiens avec les professionnels nous ont permis de compléter notre offre de formation par des programmes innovants et en prise directe avec les problématiques de l'Hôtellerie - Restauration.

Plus que jamais, pour faire face à une concurrence accrue, à un environnement fiscal et juridique mouvant, à des clients toujours plus exigeants, la transmission du savoir par la formation est la clé pour relever ces défis et pérenniser l'activité et l'emploi dans nos entreprises.



UMIH FORMATION

- 4 ■ L'UMIH, un maillon national fort
- 5 ■ UMIH FORMATION, centre de formation professionnelle de l'UMIH et une proximité nationale
- 6 ■ Pour une formation sur mesure qui crée de la valeur



PERMIS D'EXPLOITATION

7

FORMATIONS OBLIGATOIRES

- 9 ■ Permis d'exploitation - 3 jours
- 9 ■ Permis d'exploitation - 1 jour
- 10 ■ Permis d'exploitation relatif à la formation des loueurs de chambres d'hôtes délivrant des boissons alcooliques - 1 jour
- 10 ■ Permis de vente de boissons alcooliques la nuit - 1 jour

FORMATIONS COMPÉTENCES

- 11 ■ Réglementation des débits de boissons - 1 jour
- 11 ■ Collectivités territoriales: connaître la nouvelle législation sur les licences - 1 jour
- 12 ■ Associations: réglementation des licences temporaires - 1 jour
- N 12 ■ La licence entrepreneurs de spectacle pour CHR catégorie 5 type N - 2 jours



HYGIÈNE ALIMENTAIRE

13

FORMATIONS OBLIGATOIRES

- 14 ■ Formation en hygiène alimentaire des établissements de restauration commerciale - 2 jours
- 14 ■ Formation en hygiène alimentaire des établissements de restauration commerciale asiatique - 2 jours
- 15 ■ Hygiène en blanchisserie (Méthode RABC) - 3 jours

FORMATIONS COMPÉTENCES

- 15 ■ La mise en place du PMS dans son établissement - 1 jour
- 16 ■ Les allergènes: réglementation et application en restauration - 1 jour
- 16 ■ Mesures de prévention contre la prolifération des légionnelles - 1 jour



NORMES ET SÉCURITÉ

17

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

FORMATIONS OBLIGATOIRES

- 19 ■ Formation des membres du CHSCT - 3 ou 5 jours
- 19 ■ CQP Agent de sécurité spécial événementiel & monde de nuit - 80 heures
- 20 ■ Sauveteurs secouristes du travail - 2 jours
- 20 ■ Sauveteurs secouristes du travail : Recyclage - 1 jour
- 22 ■ Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens - 2 jours
- 22 ■ Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens - 3 jours

N Nouveautés 2015

- 23 ■ Recyclage à l'habilitation électrique - 2 jours
- 23 ■ Gestes et postures en hôtellerie- 1 jour
- 24 ■ Incendie et évacuation - 1 demi-journée
- 24 ■ Formation Incendie Equipier 1ere intervention - 1 demi-journée

FORMATIONS COMPÉTENCES

- 26 ■ ERP: Règlement de la sécurité incendie - 2 jours
- 26 ■ Défibrillateur automatisé externe - 1 demi-journée
- N 27 ■ Identifier,évaluer et suivre les risques psychosociaux - 2 jours
- 27 ■ Évaluer les risques professionnels : rédiger son document unique - 1 jour
- N 28 ■ Bases de l'électricité de climatisation - chauffage - 4.5 jours
- N 28 ■ Traitement des eaux de piscine - 2 jours
- N 29 ■ Normes et sécurité d'un hôtel - 1 jour

ACCESSIBILITÉ

- 29 ■ Accessibilité pour tous - 1 jour
- 30 ■ Accessibilité : diagnostic - 1,5 jours

ENVIRONNEMENT

- 30 ■ Le développement durable - 1 jour



TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

31

FORMATIONS COMPÉTENCES

RESTAURATION

- 32 ■ Les plats cuisinés et le travail sous vide - 2 jours
- 32 ■ La maîtrise des modes de cuisson - 1 jour
- 33 ■ Desserts et confiseries - 2 jours
- 33 ■ Connaître le vin pour mieux le vendre - 2 jours
- 34 ■ Accueil & vente en restauration - 1 jour
- 34 ■ Cartes & menus - 1 jour
- N 35 ■ Les sandwiches - 2 jours
- N 35 ■ Les bases de la cuisine italienne - 2 jours
- N 36 ■ Le métier de Pizzaiolo - 5 jours
- N 36 ■ Le travail des Pâtes Fraîches - 2 jours
- N 37 ■ Le travail des hors d'oeuvre en Pizzeria - 2 jours
- N 37 ■ Les desserts de pizzerias - 2 jours
- N 38 ■ Valoriser et développer le service du petit déjeuner - 1 jour

BAR

- 38 ■ Valoriser votre carte de bières - 1 jour
- 39 ■ Bartending - 3 jours
- 39 ■ Cocktails - 2 jours

HÉBERGEMENT

- N 41 ■ Accueil & relation client en Hôtellerie - 2 jours
- N 41 ■ Gestion des Plaintes et des conflits - 1 jour
- 42 ■ Gouvernantes - 2 jours
- 42 ■ L'équipe des étages - 2 jours



MANAGEMENT DROIT SOCIAL GESTION

43

FORMATIONS OBLIGATOIRES

- 45 ■ Le permis de former - 2 jours

FORMATIONS COMPÉTENCES

MANAGEMENT

- N 45 ■ Stratégie Marketing - 2 jours
- 46 ■ Management opérationnel - 2 jours
- 46 ■ Savoir communiquer dans un climat de confiance - 1 jour
- 47 ■ Gérer les situations conflictuelles au travail - 2 jours
- N 47 ■ Savoir gérer son stress au travail - 1 jour
- N 48 ■ Entretien professionnel - 1 jour
- 48 ■ Gérer des clients difficiles et dangereux - 2 jours

DROIT SOCIAL

- 49 ■ Les obligations sociales de l'exploitant CHRD - 1 jour
- 49 ■ Actualité et réglementation du droit du travail en CHRD - 2 jours
- 50 ■ L'essentiel du droit social CHRD - 1 jour
- 50 ■ Gérer sa paie - 1 jour

GESTION EN RESTAURATION

- N 51 ■ La mallette du dirigeant en CHRD- 3 jours
- N 52 ■ Le bail commercial - 1 jour

GESTION APPLIQUÉE À L'HÔTELLERIE

- N 52 ■ Gestion dans l'hôtellerie - 3 jours
- 53 ■ Le Yield management - niveau 1 - 2 jours
- 53 ■ Le Yield management - niveau 2 - 2 jours
- N 54 ■ La Responsabilité de l'hôtelier - 1 jour
- N 54 ■ Communication et interculturalité - 1 jour



LANGUES ÉTRANGÈRES

55

FORMATIONS COMPÉTENCES

- N 56 ■ Anglais e-learning appliqué aux CHRD
- N 56 ■ Maîtriser les basiques du mandarin en hôtellerie



WEB MARKETING

57

FORMATIONS COMPÉTENCES

- 59 ■ E-réputation : visibilité de votre hôtel et son site web - 2 jours
- 59 ■ La distribution hôtelière - 2 jours
- 60 ■ Développer sa clientèle par les nouvelles technologies en restauration - 1 jour
- N 61 ■ Informatique - E-learning
- N 61 ■ Nouvelles technologies - WiFi - 1 jour
- N 62 ■ Comment créer son site internet - 3 jours
- N 62 ■ Comment référencer son site internet sur Google - 2 jours



FORMATIONS EN ALTERNANCE

63

FORMATIONS DIPLOMANTES

- 65 ■ CQP Réceptionniste - 9 mois
- 65 ■ CQP Assistant d'Exploitation - 1 an
- 65 ■ CQP Employé d'étages - 6 mois
- 65 ■ CQP Barman monde de la nuit - 6 mois



80 000
ENTREPRISES ADHÉRENTES

L'UNION DES MÉTIERS ET DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE, UN MAILLON NATIONAL FORT

L'UMIH, l'organisation professionnelle leader des cafés, hôtels, restaurants, établissements de nuit

**UNE REPRÉSENTATION NATIONALE
PLUS DE 80 000 ADHÉRENTS**

Issue du regroupement de plusieurs organisations patronales, l'UMIH représente, défend et promeut les professionnels de l'hôtellerie, de la restauration, des bars, des cafés, des brasseries, du monde de la nuit et des professions saisonnières, dans toutes les régions et départements de France.

Avec 80 000 entreprises adhérentes, l'UMIH est le premier syndicat patronal du secteur CHRDR, secteur qui représente 220 000 entreprises et 1 million d'actifs.

L'UMIH est présente et active sur tout le territoire avec 300 collaborateurs et plus de 2000 élus répartis en fédérations départementales.

LES MISSIONS DE L'UMIH

Informier et conseiller ses adhérents

La principale mission de l'UMIH est d'informer et d'accompagner ses adhérents pour le développement de leur activité. Les équipes de l'UMIH sont réparties dans plus de 100 bureaux départementaux et sont

en mesure de conseiller les établissements adhérents dans les domaines (juridique, fiscal, social), ainsi que sur les problématiques d'emploi et de formation, mais également de communication.

Représenter et défendre ses adhérents et le secteur CHRDR

La connaissance du terrain, des métiers et des enjeux du secteur et le poids de ses 80 000 établissements adhérents confèrent à l'UMIH une voix forte et légitime pour défendre les intérêts du secteur et être entendue dans le débat public. L'UMIH est le porte-parole du secteur et se positionne ainsi comme un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics.

L'UMIH se bat pour faire valoir le poids économique du secteur CHRDR et pour une meilleure prise en compte des spécificités des professions qu'elle représente. L'UMIH est également présente au niveau européen, notamment grâce à sa participation au sein de l'HOTREC (Hôtels-restaurants et cafés en Europe) et de la FHE (French Hospitality in Europe).

UMIH FORMATION :

LA RÉFÉRENCE FORMATION DE L'HÔTELLERIE RESTAURATION

180
FORMATEURS

25000
STAGIAIRES

11
CENTRES
DE FORMATION

112
LIEUX
DE FORMATION

CRÉÉ PAR L'UMIH EN 2002, UMIH FORMATION DEPUIS PLUS DE 10 ANS A FORMÉ PRES DE 150000 PROFESSIONNELS DE L'HÔTELLERIE-RESTAURATION.

AUJOURD'HUI, PAR L'EXPERTISE DE SES FORMATEURS ISSUS DU MONDE PROFESSIONNEL DE SES ÉQUIPES EN MÉTROPOLE ET OUTRE-MER, SON INNOVATION CONSTANTE ET SON SUIVI QUALITÉ EN MATIÈRE DE PROGRAMMES PÉDAGOGIQUES, UMIH FORMATION S'EST IMPOSÉE COMME L'ORGANISME DE FORMATION DE RÉFÉRENCE DE NOTRE BRANCHE PROFESSIONNELLE.

DES PROGRAMMES DE FORMATION TOUJOURS PLUS VARIÉES

Notre gamme de formation s'est résolument voulue éclectique (plus de 50 programmes) pour que chaque établissement puisse trouver une réponse à ses problématiques : du café rural à la grande brasserie urbaine, du restaurant familial à l'établissement étoilé, de l'hôtelier indépendant au palace, du bar à ambiance musicale à la discothèque... Cette variété d'établissement fait la richesse de notre secteur et nos formations inter-entreprises formidables lieux d'échanges et de mixité professionnelle contribuent à accroître la fierté d'appartenance à ces magnifiques métiers de l'hôtellerie-restauration.

UN SERVICE ENTREPRISE PROCHE DE VOUS

Notre service dédié aux entreprises créé depuis 2011 permet également de rencontrer des centaines de professionnels chaque année sur leur lieu de travail et ainsi de leur proposer des formations sur mesure répondant à des situations bien spécifiques et adaptées à chacun.

UN MAILLAGE TERRITORIAL UNIQUE

11 centres en région, 112 lieux de formations en métropole et outre-mer, plus de 200 personnes pour vous renseigner sur les financements, 150 formateurs experts dans leur domaine, 2600 stages par an près de chez vous, vous apporteront les meilleurs conseils pour réussir votre projet formation.

LE COMITÉ EXÉCUTIF: DES PROFESSIONNELS DE L'HÔTELLERIE-RESTAURATION EUX-MÊMES CHEFS D'ENTREPRISE

- Michel Bédu - président ■ Hervé Bécam - vice-président
- Roger Sengel - trésorier ■ Christian Navet - secrétaire
- Pierre-Paul Alfonsi - membre ■ Laurent Duc - membre
- Roland Héguay - membre - président confédéral UMIH

UNE PROXIMITÉ NATIONALE EN RÉGION

PARTOUT EN FRANCE ET OUTRE-MER

LA FORCE DU DÉPLOIEMENT UMIH DANS TOUS LES DÉPARTEMENTS FRANÇAIS ET OUTRE-MER

Le développement des formations se fait en collaboration avec les syndicats UMIH présents dans tous les départements français. Depuis juin 2010, il est appuyé en régions par la force commerciale mise en place par UMIH FORMATION.

LES CENTRES UMIH FORMATION EN RÉGION

- Guadeloupe - juin 2010
- Île-de-France (Créteil) - septembre 2010
- Poitou - Charentes (La Rochelle) - octobre 2010
- Bretagne - Pays de la Loire (Nantes) - avril 2011
- Rhône Alpes (Lyon) - février 2012
- Nord Pas de Calais (Lille) - octobre 2012
- Languedoc Roussillon (Montpellier) - octobre 2012
- Normandie (Caen) - novembre 2012
- Paca (Marseille) - juin 2013
- Côte d'Azur (Sophia Antipolis) - juin 2013
- Martinique - octobre 2013

ÊTRE AU PLUS PRÈS DES PROFESSIONNELS

Les centres régionaux ont pour mission:

- d'être un lieu de promotion et de valorisation des métiers de l'hôtellerie-restauration,
- de soutenir et de relayer la politique régionale en matière de formation des jeunes, des demandeurs d'emploi et des salariés dans le secteur des CHR, D,
- de créer un véritable partenariat avec les acteurs locaux pour apporter des solutions concrètes à l'emploi et la formation,
- de répondre et de s'adapter aux besoins spécifiques de formation des professionnels d'un territoire.

POUR UNE FORMATION SUR MESURE QUI CRÉE DE LA VALEUR

Depuis 2010, **Umih Formation** a créé un service dédié aux entreprises des CHRD permettant de proposer des solutions de formations sur mesure.

Le succès de ce service grandissant repose sur une méthodologie respectant 5 axes essentiels.

■ DES FORMATEURS EXPERTS DU SECTEUR PROFESSIONNEL CHRD

La qualité d'une formation dépend fortement de la qualité du formateur. Tous nos formateurs sont des passionnés qui savent se rendre disponibles pour chaque participant et nous veillons à ce que la pédagogie soit participative dans une ambiance cordiale et bienveillante.

■ UN SUIVI PERSONNALISÉ AVANT, PENDANT ET APRÈS LA FORMATION

Nos chargés des relations entreprises et institutionnels « experts dans leur métier » savent en quoi vous êtes spécifique, ils s'informent sur votre métier, votre environnement et l'actualité du secteur professionnel CHRD et seront à même de vous apporter de la valeur ajoutée, des conseils et vous assurer de la pérennité de la relation que vous pourrez nouer avec **UMIH Formation**.

■ UNE FORMATION ADAPTÉE À VOS BESOINS

Nous adaptons nos contenus et notre pédagogie à votre contexte, et nous l'enrichissons des retours d'expérience collectés lors de nos sessions. **UMIH Formation** s'engage sur la qualité de la promesse faite et vous propose des formations adaptées et sur-mesure qui tiennent compte des dernières évolutions réglementaires, économiques, et sociétales exclusivement dédiées au secteur professionnel du CHRD.

■ UN LIEU D'ÉCHANGES

Lors de nos sessions de formations, nous favorisons systématiquement les échanges entre les participants parce que la valeur ajoutée de la formation se fait également sur les informations à partager.

■ UNE FORMATION PRÈS DE CHEZ VOUS

Nous privilégions toujours la relation de proximité avec nos stagiaires et vous ne perdrez pas de temps ni d'argent en trajets et hébergements inutiles.

Notre présence dans tous les départements français vous permettront de trouver une formation au plus près de votre lieu de travail.

TÉMOIGNAGE

VÉRONIQUE CAPRON

Responsable du Service Relations Entreprises et Institutionnels UMIH FORMATION

“ Le temps de formation est rare, valorisons le!

La souplesse, la capacité d'adaptation et la créativité sont les qualités indispensables pour être en phase avec les vrais enjeux des projets de formation de nos clients.

Au quotidien, les professionnels du CHRD font des efforts constants d'excellence et d'amélioration des prestations.

Et parce que toute relation de service est avant tout une relation humaine nous prenons le parti de placer l'humain au cœur de nos actions.





Café

PERMIS D'EXPLOITATION

DEVENIR UN CHEF D'ENTREPRISE EN CHRD

FORMATIONS OBLIGATOIRES

- Permis d'exploitation - 3 jours
- Permis d'exploitation - 1 jour
- Permis d'exploitation relatif à la formation des loueurs de chambres d'hôtes délivrant des boissons alcooliques - 1 jour
- Permis de vente de boissons alcooliques la nuit - 1 jour

FORMATIONS COMPÉTENCES

- Réglementation des débits de boissons - 1 jour
- Collectivités territoriales : connaître la nouvelle législation sur les licences - 1 jour
- Associations : réglementation des licences temporaires - 1 jour
- La licence entrepreneurs de spectacle pour CHR catégorie 5 type N - 2 jours **N**



ÊTRE CHEF D'ENTREPRISE EN CHRD

9 JOURS / 4 MODULES

PUBLIC

Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques.

OBJECTIFS

Apporter aux chefs d'entreprises les bases et les clés réglementaires, sociales et de gestion nécessaires pour bien piloter son établissement en CHRD.

PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances. Délivrance d'un CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur et remise d'une attestation de formation.
Remise d'une attestation de formation spécifique en hygiène alimentaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative, plénière interactive, supports audiovisuels, études de cas concrets, outils en ligne, simulations.



PERMIS D'EXPLOITATION

OUVERTURE OU REPRISE D'UN ÉTABLISSEMENT

Public : Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques se doivent d'obtenir au préalable le Permis d'Exploitation, afin de pouvoir effectuer la déclaration de licence en Mairie et rendre ainsi opérationnelle leur entreprise.

Pré-requis : Aucun.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur: n° NOR IOCD 1121952A (nouvelle réglementation en date du 10 août 2011).

ÉVOLUTION DE LA LÉGISLATION DÉBITS DE BOISSONS, RESTAURANT ET À EMPORTER

■ Le Permis d'Exploitation concerne tout futur exploitant à l'occasion de l'ouverture, de la mutation, de la translation ou du transfert d'une licence de débit de boissons II, III et IV ouvert après avril 2007.

■ Depuis avril 2009, il s'adresse à toute personne déclarant l'ouverture d'un établissement pourvu de la "petite licence restaurant" ou "restaurant".

SENSIBILISER LES EXPLOITANTS CHRD, LA RÉGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

■ Cette formation permet d'acquérir une bonne maîtrise de l'exploitation spécifique d'un débit de boissons, de sensibiliser et de responsabiliser les exploitants aux obligations particulières de la vente d'alcool, en leur donnant toutes les informations liées aux normes législatives, réglementaires et jurisprudentielles qui leur sont applicables.

■ La formation est par conséquent un moyen préventif de lutte contre l'abus d'alcool et les différentes nuisances occasionnées par une exploitation mal contrôlée. Elle permet également de connaître les risques de sanctions spécifiques aux débits de boissons.

POUR ALLER PLUS LOIN

CHRISTOPHE BROVARNIK
Conseiller juridique et formateur.

Le permis d'exploitation est une garantie pour limiter les fermetures et les sanctions.

Le Permis d'Exploitation est parti du constat que l'on pouvait éviter bon nombre de contraventions et de fermetures administratives en faisant connaître aux chefs d'entreprise de l'hôtellerie-restauration les bases réglementaires et législatives indispensables à leur activité. Ils sont ainsi mieux armés pour rentrer dans la profession et développer efficacement leur exploitation.

Le Permis d'Exploitation est également une source où l'on puise chaque jour davantage les besoins exprimés par les stagiaires : il permet de proposer des formations complémentaires courtes, faciles d'accès et adaptées au terrain, de consacrer toute son énergie à la clientèle, au personnel et aux différentes actions commerciales.



3 JOURS

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 15 PARTICIPANTS

Le cadre législatif et réglementaire

- ▶ Les sources de droit et les applications
- ▶ La codification des dispositions relatives aux débits de boissons dans le code de la santé publique
- ▶ La police administrative générale et spéciale

Les conditions d'ouverture d'un débit de boissons

- ▶ Les conditions liées à la licence et à la personne
- ▶ Les déclarations préalables à l'ouverture
- ▶ La vie d'une licence
- ▶ Les débits temporaires

Les obligations d'exploitation

- ▶ Les obligations en matière de prévention et de protection de la santé publique, de l'ordre public et aspects pratiques

Les fermetures administratives et judiciaires / Réglementation locale

- ▶ Les arrêtés préfectoraux et municipaux
- ▶ Les acteurs publics ou para-publics à vos côtés

1 JOUR

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 6 À 15 PARTICIPANTS

Pour les exploitants ayant plus de 10 ans d'expérience professionnelle.

VALIDATION DE LA FORMATION

Délivrance du CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS:

Animateurs spécialisés en CHRD.

FORMATION OBLIGATOIRE

PERMIS D'EXPLOITATION

RELATIF À LA FORMATION DES LOUEURS DE CHAMBRES D'HÔTES DELIVRANT DES BOISSONS ALCOOLIQUES

Public : Cette formation s'adresse aux loueurs de chambres d'hôtes qui offrent ou qui vendent des boissons alcooliques à leurs clientèles. Celle-ci s'adresse également aux tables d'hôtes qui offrent ou qui vendent des boissons alcooliques à leurs clientèles.

Pré-requis : Pour les loueurs de chambres d'hôtes ou tables d'hôtes.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur: n° NOR IOCD 1121952A (nouvelle réglementation en date du 10 août 2011).

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de:

■ Maîtriser l'exploitation spécifique de chambres d'hôtes délivrant des boissons alcooliques en sensibilisant et en responsabilisant les exploitants aux obligations particulières liées à l'offre et à la vente d'alcool.

■ Acquérir une connaissance des dispositions relatives à la prévention et la lutte contre l'alcoolisme, la protection des mineurs et la répression de l'ivresse publique, la lutte contre le bruit, les faits susceptibles d'entraîner une fermeture administrative, les principes généraux de la responsabilité civile et pénale des personnes physiques et des personnes morales.

1
JOUR

► INTER ENTREPRISES
► 6 À 15 PARTICIPANTS

Raison d'être de l'obligation de formation adaptée à l'activité spécifique des loueurs de chambres d'hôtes

Spécificités de l'attestation dite «permis d'exploitation» pour loueurs de chambres d'hôtes (cerfa n° 14407*02)

Les grands principes d'exploitation

Les conditions liées à la personne

Les conditions liées à la licence

Les obligations d'exploitation

Réglementation locale

VALIDATION DE LA FORMATION :

Evaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation et délivrance du CERFA du Ministère de l'Intérieur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Enseignements théoriques les 2/3 du temps. Enseignements pratiques : mise en situation, analyse de cas, jeux de rôle.

INTERVENANTS:

Animateurs spécialisés dans le secteur CHR.D.

FORMATION OBLIGATOIRE

PERMIS DE VENTE

DE BOISSONS ALCOOLIQUES
LA NUIT

Public : Cette formation s'adresse à toute personne qui veut vendre des boissons alcooliques entre 22h et 8h dans tous les commerces (autres que débits à consommer sur place) - Art. 94 de la loi "santé hôpital" du 21 juillet 2009.

Pré-requis : Aucun.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur: n° NOR IOCD 129596A (nouvelle réglementation en date du 28 octobre 2011).

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les personnes visées doivent avoir une connaissance des dispositions relatives à:

■ La prévention et la lutte contre l'alcoolisme, la protection des mineurs et la répression de l'ivresse publique.

■ Les faits susceptibles d'entraîner une fermeture administrative.

■ Les principes généraux de la responsabilité civile et pénale des personnes physiques et des personnes morales.

1
JOUR

► INTER ENTREPRISES
► 6 À 15 PARTICIPANTS

Présentation de la formation

► L'obligation de formation

Le cadre législatif et réglementaire

- Les sources de droit et les applications
- La codification des débits de boissons dans le code de la santé publique
- La police administrative générale et spéciale

Conditions d'ouverture d'un établissement de vente à emporter

- Les conditions liées à la licence et à la personne
- Les obligations relatives à l'établissement

La vente de boissons alcooliques

- Le commerce de boissons alcooliques à emporter
- Obligations de prévention et de protection de la santé publique et de l'ordre public

Les fermetures administratives et judiciaires

La réglementation locale

VALIDATION DE LA FORMATION :

Evaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation et délivrance du CERFA du Ministère de l'Intérieur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative, plénière interactive, jeux de rôles, analyse de cas, Enseignements théoriques les 2/3 du temps.

INTERVENANTS:

Animateurs spécialisés dans le secteur du commerce et de la réglementation relative à la vente d'alcool.



RÈGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

CONNAÎTRE LES OBLIGATIONS LIÉES À
LA VENTE D'ALCOOL

Public : Cette formation s'adresse aux salariés des entreprises CHRD travaillant dans un environnement requérant des connaissances en législation sur l'alcool et les débits de boissons.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître la législation sur les débits de boissons.
- Maîtriser les obligations en matière de responsabilité civile et pénale.
- Appréhender les risques professionnels dans un environnement de travail lié aux débits de boissons (Licence de débits de boissons et licence restaurant).

1
JOUR

▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Règlementation, notions de base

- ▶ Classification des boissons et des licences
- ▶ Arrêté préfectoral
- ▶ Horaires

Règlementation, notions principales

- ▶ Répression de l'ivresse publique
- ▶ Protection et emploi des mineurs
- ▶ Règlement sanitaire départemental

Règlementations, obligations

- ▶ Affichage réglementaire et d'information, publicité
- ▶ Étalage des boissons non alcooliques
- ▶ Mesures de capacité
- ▶ Service des boissons
- ▶ Restriction à la vente

Règlementations, notions périphériques

- ▶ Tabac, nuisances sonores, stupéfiants
- ▶ Discrimination
- ▶ Diffusion de musique, télévision, jeux

Responsabilités et sanctions

- ▶ Responsabilité civile et pénale
- ▶ Sanctions, statistiques

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Exposé à partir de supports audiovisuels, animation interactive du groupe, remise de documents pédagogiques.

INTERVENANTS:

Animateurs spécialisés en formation au permis d'exploitation.

COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

CONNAÎTRE LA NOUVELLE LÉGISLATION
SUR LES LICENCES

Public et Pré-requis: Cette formation concerne le personnel des services administratifs des collectivités territoriales.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir une bonne maîtrise de la gestion des licences de débit de boissons II, III, IV et des licences restaurant et à emporter par la connaissance notamment des articles du Code de la santé publique.

1
JOUR

▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Le permis d'exploitation

- ▶ Pour les licences (de débits de boissons) à consommer sur place, licences II, III et IV
- ▶ Pour les restaurants (petite & grande licence)
- ▶ Pour les loueurs de chambres d'hôtes

Le permis de vente des boissons alcooliques la nuit entre 22h et 8h

- ▶ Pour tous commerces autres que les débits de boissons : épicerie, superettes, grandes surfaces, livraison à domicile, vente à distance...
- ▶ Les licences à emporter

Les débits temporaires

- ▶ Pour les particuliers
- ▶ Pour les associations

Exploitations d'une licence IV par une commune et/ou une association

Mise en situation

- ▶ Cas pratiques

VALIDATION DE LA FORMATION :

Evaluation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents pédagogiques.

INTERVENANTS:

Animateurs spécialisés en permis d'exploitation.

FORMATION COMPÉTENCE

ASSOCIATIONS

RÈGLEMENTATION DES LICENCES TEMPORAIRES

Public : Cette formation concerne les membres du bureau et membres des associations organisant des manifestations avec ventes de boissons (fêtes communales, foires, festivals, salons, etc.).

Pré-requis : Être membre d'une association.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux connaître la réglementation CHR.D.
- Maîtriser les conditions d'exploitation de buvettes temporaires.
- Assurer la protection des mineurs.
- Veiller à la répression de l'ivresse publique.

1
JOUR

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

Les différents débits temporaires

- Expositions et foires organisées par l'État
- Foires et fêtes publiques
- Stades, établissements d'activités physiques et sportives
- Les manifestations des associations

Les conditions d'exploitation des débits temporaires

- Les stades, établissements d'activités physiques et sportives
- Les autres débits temporaires
- Le formulaire
- Vers des autorisations régulées

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénière interactive, jeux de rôles, analyse de cas
Enseignements théoriques les 2/3 du temps.

INTERVENANTS :

Animateurs spécialisés dans le secteur du commerce et de la réglementation relative à la vente d'alcool.

FORMATION COMPÉTENCE



LICENCE ENTREPRENEUR DE SPECTACLE

POUR CHR DE CATÉGORIE 5 TYPE N EN COURS D'HOMOLOGATION (établissements de moins de 200 places)

Public : Cette formation concerne tout établissement CHR.D. souhaitant organiser plus de 6 représentations par an.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître le cadre juridique général relatif à l'organisation de spectacles vivants et le champ des responsabilités civiles et pénales inhérentes à cette activité.
- Savoir appliquer ou faire appliquer la réglementation incendie des établissements recevant du public (ERP) spécifique aux établissements de type N et catégorie V ainsi que les mesures renforcées pour ces établissements dans le cadre de l'organisation de spectacles.
- Savoir prendre en compte les problèmes inhérents à la présence du public.
- Connaître les principales règles du code du travail ainsi que les conventions collectives s'y rapportant et les principes généraux de prévention en matière de santé et de sécurité au travail.
- Savoir analyser les incidents et accidents du travail et tout autre risque relatif à la santé des personnes.
- Connaître le fonctionnement spécifique de la Plateforme nationale des cafés culture.

2
JOURS

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

NOU-VEAU

Règlementation incendie des ERP spécifique aux lieux de spectacles

La gestion de la sécurité (risques spectacles)

Le cadre légal relatif à l'organisation de spectacles vivants

La Plateforme Nationale des Cafés Culture

Les règles du droit du travail

Les spécificités CHR

VALIDATION DE LA FORMATION :

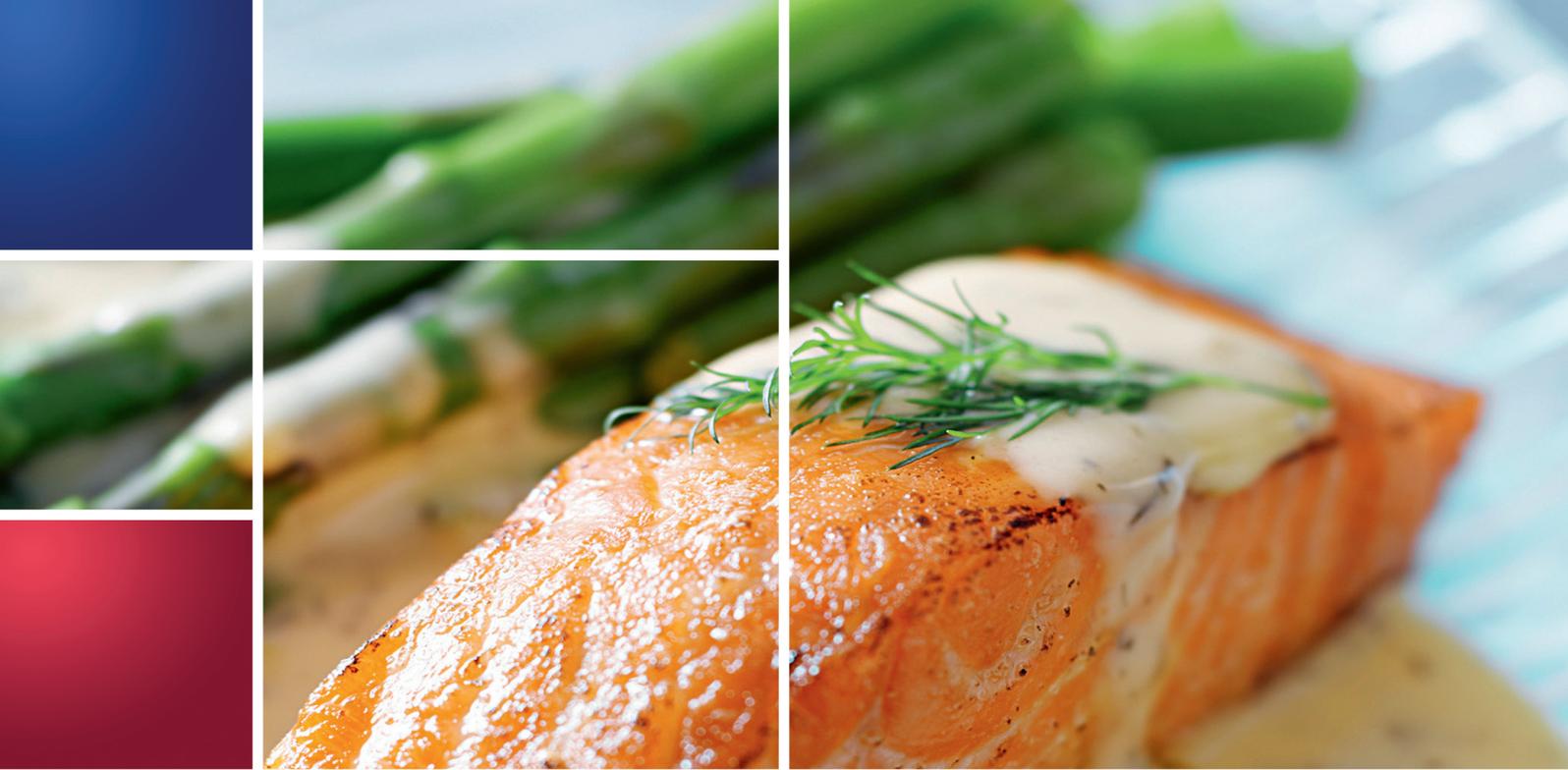
Évaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénières interactives, jeux de rôles, analyses de cas.

INTERVENANTS :

Spécialisés dans le spectacle vivant CHR.D. et intervention d'un expert en sécurité incendie.



HYGIÈNE ALIMENTAIRE

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE, SANTÉ ET HYGIÈNE

FORMATIONS OBLIGATOIRES

- Formation en hygiène alimentaire des établissements de restauration commerciale - 2 jours
- Formation en hygiène alimentaire des établissements de restauration commerciale asiatique - 2 jours
- Hygiène en blanchisserie (Méthode RABC) - 3 jours

FORMATIONS COMPÉTENCES

- La mise en place du PMS dans son établissement -1 jour
- Les allergènes - réglementation et application en restauration -1 jour
- Mesures de prévention contre la prolifération des légionnelles - 1 jour



FORMATION OBLIGATOIRE

FORMATION EN HYGIÈNE ALIMENTAIRE DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE

(TRADITIONNELLE, RAPIDE, CAFÉTÉRIA)

Public : A compter du 1^{er} octobre 2012, tout établissement de restauration commerciale (restauration traditionnelle, cafétérias, libres-services, restauration de type rapide) doit avoir au sein de son établissement une personne formée à l'hygiène alimentaire.

Pre-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

■ Identifier **les grands principes de la réglementation** en relation avec la restauration commerciale : responsabilité des opérateurs, obligations de résultat et de moyen, contenu du Plan de Maîtrise Sanitaire, nécessité des auto-contrôles et de leur organisation.

■ **Analyser les risques** (physiques, chimiques et biologiques) liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale ; raisonner les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne ; connaître les risques de saisie, de procès-verbaux et de fermeture ; ainsi que les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle.

■ Mettre en œuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale : utiliser le **Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH)**, organiser la production et le stockage des aliments, mettre en place les mesures de prévention nécessaires.

UMIH FORMATION est agréée par les DRAAF dans toutes les régions françaises.

RÈGLEMENTATION

LAURENCE MARIANI

Directrice administrative et financière - UMIH FORMATION

Décret n°2011-731 du 24 juin 2011

L'article L.233-4 du code rural et de la pêche maritime prévoit une obligation de disposer dans l'effectif d'une personne formée dans le domaine de l'hygiène alimentaire au sein des établissements de restauration commerciale relevant des secteurs de la restauration traditionnelle, des cafétérias et autres libres-services et de la restauration de type rapide, à compter du 1^{er} octobre 2012 (décret n°2011-731 du 24 juin 2011 relatif à l'obligation de formation en matière d'hygiène alimentaire de certains établissements de restauration commerciale).

En sont dispensés les établissements ayant dans leur effectif une personne justifiant de 3 années d'expérience en tant que gestionnaire, exploitant ou disposant d'un diplôme défini par l'Arrêté du 25 novembre 2011.

**2
JOURS**

► INTER ENTREPRISES
► 6 À 15 PARTICIPANTS

Aliments et risques pour le consommateur

- Dangers microbiens
- Microbiologie des aliments
- Moyens de maîtrise des dangers : qualité de la matière première, conditions de préparation, chaîne du froid et du chaud, séparation des activités dans l'espace et dans le temps, hygiène des manipulations, conditions de transport, entretien des locaux et du matériel
- Autres dangers potentiels : chimiques, physiques, biologiques

Fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale

- Notions de déclaration, agrément, dérogation
- L'hygiène des denrées alimentaires : paquet hygiène, traçabilité, gestion des non-conformités, bonnes pratiques d'hygiène (BPH), procédures fondées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
- L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires du commerce de détail
- Contrôles officiels

Plan de maîtrise sanitaire

- GBPH du secteur d'activité
- BPH
- Principes de l'HACCP
- Mesures de vérifications
- Système documentaire

FORMATION EN HYGIÈNE ALIMENTAIRE DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE ASIATIQUE

**2
JOURS**

► INTER ENTREPRISES
► 6 À 15 PARTICIPANTS

VALIDATION DE LA FORMATION :

QCM. Remise d'une attestation spécifique en hygiène alimentaire.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés, remise de documents. Guide d'utilisation des bonnes pratiques d'hygiène (GBPH).

INTERVENANTS :

Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

FORMATION OBLIGATOIRE

HÔTELIERS



HYGIÈNE EN BLANCHISSERIE

LA MÉTHODE RABC

(Risk Analysis and Biocontamination Control)

Public et Pré-requis : Cette formation s'adresse au personnel des blanchisseries.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les principes de blanchisserie et bases des programmes de lavage utilisés.
- Connaître les principes de la méthode R.A.B.C.
- Appliquer les mesures et les procédures de maîtrise des risques microbiologiques pour la maîtrise du circuit du linge.

**3
JOURS**

- ▶ INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 PARTICIPANTS

Explication du sigle RABC

Rappel des règles d'hygiène

- ▶ Rappel des notions de microbiologies
- ▶ Les risques microbiologiques du linge
- ▶ Le circuit du linge
- ▶ Le rôle de chacun des agents dans la chaîne de prévention

Le linge

- ▶ La nature des textiles
- ▶ Les différents types de linge
- ▶ La manipulation des linges dangereux et contagieux
- ▶ La durée de vie des articles textiles

Observation par étape des pratiques

- ▶ L'analyse des différentes étapes avec la méthode des «5M»
- ▶ Les points critiques et points de maîtrises
- ▶ Les sources de contamination, comment éviter ou limiter les surcontaminations ?
- ▶ Identifier les sources de multiplication et limiter les risques de développement

La maîtrise de la propreté et de l'hygiène du linge

- ▶ La réception du linge sale, le tri du linge
 - ▶ Les phases de lavage et la propreté du linge
 - ▶ Le traitement du linge en zone propre
- ### Organisation du travail et circuits du linge
- ▶ Le circuit du linge sale, du linge propre, de la marche en avant

Connaissance des produits lessiviels

- ▶ Rappel des compositions des divers produits lessiviels
- ▶ Le dosage par type de machine et de linge à traiter
- ▶ Les risques techniques des surdosages
- ▶ Les risques de non efficacité du produit en cas de sous-dosage

Plan d'actions à mettre en place et application des normes R.A.B.C.

- ▶ Rappel du rôle du responsable de blanchisserie, des agents de la blanchisserie
- ▶ Pérennisation du système R.A.B.C et application au quotidien
- ▶ Valider les méthodes et circuits à mettre en place à l'issue de la formation

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS :

Spécialisés en hygiène et blanchisserie.

FORMATION COMPÉTENCE

RESTAURATEURS



LA MISE EN PLACE DU PMS DANS SON ÉTABLISSEMENT

DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE

Public et Pré-requis : Cette formation s'adresse aux restaurateurs, exploitants de cafés-brasseries qui souhaitent être accompagnés par un professionnel, dans leur établissement, pour mettre en place le Plan de Maîtrise Sanitaire.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en place le plan de maîtrise sanitaire propre à leur établissement.
- Vérifier le système mis en place.
- Former/informer son personnel.

**1
JOUR**

- ▶ INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Le PMS en interne dans l'établissement

- ▶ Quels sont les freins à la mise en place du Plan de Maîtrise Sanitaire ?
- ▶ Les contraintes liées à l'établissement
- ▶ Comment informer/former son personnel ?

Les aspects réglementaires

- ▶ Rappel du contexte réglementaire (Arrêté du 8 juin 2006 et la note de service N2012-8054 du 8 mars 2012)

Le PMS: comment le mettre en œuvre ?

- ▶ Le contenu du PMS
- ▶ La mise en œuvre du PMS dans un établissement de restauration commerciale
- ▶ Le système documentaire

Contrôler la mise en œuvre du PMS

- ▶ Vérification du système mis en place (auto contrôles...)

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS :

Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

FORMATION COMPÉTENCE



LES ALLERGÈNES

RÈGLEMENTATION ET APPLICATION EN RESTAURATION

Public : Cette formation s'adresse aux responsables des achats (chefs cuisiniers, gérants), à tout exploitant de restaurant, café, brasserie, hôtel-restaurant.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les situations à risque dans leur établissement.
- Connaître les principaux allergènes et aliments associés.
- Accompagner le consommateur dans le choix de ses consommations alimentaires.
- Connaître la réglementation sur les allergènes.
- Mettre en place des outils préventifs dans leur établissement.
- Informer leur personnel sur les risques liés aux allergènes.

**1
JOUR**

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

La réglementation actuelle

- Les principes de l'HACCP
- L'obligation de résultat
- Les risques liés aux allergies
- Différences entre allergie et intolérance
- Mécanisme de l'allergie
- Les régimes alimentaires

L'évolution de la réglementation

- Les besoins de mieux informer tous les consommateurs
- Les voies de commercialisation
- Les définitions
- Les nouvelles informations à communiquer pour les denrées pré-emballées et non pré-emballées

Ce qui change pour le secteur de la restauration traditionnelle

- Des informations de vos fournisseurs plus complètes
- Des informations complémentaires à communiquer
- Adapter une organisation au sein de l'établissement

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS :

Spécialisés en Hygiène Alimentaire et les allergies.

FORMATION COMPÉTENCE

MESURES DE PRÉVENTION CONTRE LA PROLIFÉRATION DES LÉGIONNELLES

Public et Pré-requis : Cette formation s'adresse aux techniciens, ingénieurs et intervenants chargés de l'entretien et de la surveillance des réseaux de distribution d'eau et des équipements raccordés.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les équipements hydrauliques et les situations présentant des risques de prolifération des légionnelles.
- Comprendre les risques de pollution par retour d'eau présentés par les différents réseaux.
- Contribuer à l'amélioration de la prévention du risque et à la mise en oeuvre des moyens de lutte.

**1
JOUR**

► INTER ET INTRA
ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

Les réseaux d'eau destinés à la consommation humaine à l'intérieur des bâtiments PMS en interne dans l'établissement

Les risques sanitaires liés à la distribution de l'eau

La conception et la mise en oeuvre des réseaux d'eau

Les ensembles de protection antipollution

► Bâches de surverse, disconnecteurs BA contrôlables, clapets anti-retour EA contrôlables et autres dispositifs

La production et la distribution d'eau chaude sanitaire

► Production instantanée, semi instantanée, stockage, réseaux tracés, bouclés, maillés

Le traitement de l'eau

Les processus de dégradation des réseaux d'eau :

► Entartrage, corrosion, compatibilité des différents matériaux

Les autres équipements hydrauliques favorables au développement des légionnelles

► Tours aéroréfrigérantes. Équipements de traitement d'air Humidificateurs...

Les procédures d'entretien et de maintenance

Traitement d'eau, production d'eau chaude, réseaux, appareils terminaux, pommes de douches

Les procédures de désinfection

► Choc thermique, choc chloré, désinfection continue

Le suivi analytique

► Stratégie d'échantillonnage, choix du protocole de prélèvement, interprétation des résultats

Les textes applicables et leurs exigences

Présentation d'un modèle de carnet sanitaire

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS :

Formateurs, ingénieurs ou techniciens spécialisés dans le traitement de l'eau.



NORMES & SÉCURITÉ

LA PRÉVENTION DES RISQUES

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

FORMATIONS OBLIGATOIRES

- Formation des membres du CHSCT - 3 ou 5 jours
- CQP Agent de sécurité - spécial événementiel & monde de la nuit - 80 heures
- Sauveteurs secouristes du travail - 2 jours
- Sauveteurs secouristes du travail - Recyclage - 1 jour
- Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens - 2 jours
- Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens - 3 jours
- Recyclage à l'habilitation électrique pour les électriciens - 2 jours
- Gestes et postures en hôtellerie - 1 jour
- Incendie et évacuation - 1 demi-journée
- Formation Incendie Equipier 1^{ère} intervention - 1 demi-journée

FORMATIONS COMPÉTENCES

- ERP - Règlement de sécurité incendie - 2 jours
- Défibrillateur automatisé externe - 1 demi-journée
- Identifier, évaluer et suivre les risques psychosociaux - 2 jours **N**
- Évaluer les risques professionnels - Rédiger son document unique - 1 jour
- Bases de l'électricité de climatisation - chauffage - 4,5 jours **N**
- Traitement des eaux de piscine - 2 jours **N**
- Normes et sécurité d'un hôtel - 1 jour **N**
- Accessibilité pour tous - 1 jour
- Accessibilité - Diagnostic pour les hôtels et restaurants - 1,5 jours
- Le développement durable - 1 jour

ACCESSIBILITÉ

ENVIRONNEMENT

N Nouveautés 2015

EXPLOITANTS CHRD :

QUELLES SONT LES FORMATIONS OBLIGATOIRES ?

| FORMATIONS OBLIGATOIRES | DURÉE | RÉGLEMENTATIONS |
|---|----------------|---|
| Formations des membres CHSCT | 3 jours | Public : Membres du CHSCT -Etablissements de moins de 300 salariés : 21h - Etablissements de plus de 300 salariés : 35h |
| CQP Agent de Sécurité – Spécial évènementiel et monde de la Nuit | 80 heures | Public : Agent de Prévention et de Sécurité. Obligation depuis 2009 d'obtenir une carte professionnelle délivrée par la Préfecture suite à cette formation. |
| Sauveteurs secouristes du Travail | 2 jours | Public : A toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement. Obligatoire pour les établissements de plus de 20 salariés. Certificat valide 24 mois. |
| Sauveteurs secouristes du Travail Recyclage | 1 jour | Public : Pour le personnel titulaire du certificat SST. Obligatoire pour les établissements de plus de 20 salariés. |
| Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens | 2 jours | Public : Personnel d'exploitation ou d'entretien « non électricien ». Obligatoire pour tous les établissements. |
| Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens | 3 jours | Public : Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques. Obligatoire pour tous les établissements. |
| Recyclage à l'habilitation électrique (pour les électriciens) | 2 jours | Public : Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques. Obligatoire pour tous les établissements. |
| Formation à l'évacuation Incendie | 1 demi-journée | Public : Tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie. Obligatoire pour tous les établissements. |
| Formation Incendie Equipier 1ere intervention | 1 demi-journée | Public : Tout le personnel de l'établissement et en particulier celui affecté à une équipe d'intervention incendie. Obligatoire pour tous les établissements. |
| Gestes et Postures | 1 jour | Public : Les salariés dont l'activité comporte des manutentions manuelles. L'employeur doit faire bénéficier à ces salariés d'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution des opérations manuelles. |

FORMATION OBLIGATOIRE



FORMATION DES MEMBRES DU CHSCT

COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Public : Cette formation concerne les membres mandatés ou toute personne participant au CHSCT

Pré-requis : Être membre mandaté représentant du personnel au CHSCT.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Participer activement et efficacement au CHSCT.
- Contribuer à l'amélioration de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail.
- Exploiter l'analyse des incidents et des accidents du travail pour construire un plan d'action.

Cette formation permettra de rendre le CHSCT autonome, efficace et constructif dans son fonctionnement et ses missions.

3 ou 5 JOURS

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 10 À 12 PARTICIPANTS

FORMATION DE BASE :

Etablissements de moins de 300 salariés, Durée : 21h,

Intra ou dans nos locaux

Etablissements de plus de 300 salariés, Durée : 35h, Intra

- ▶ Fonctionnement du CHSCT
- ▶ Rôle missions du CHSCT
- ▶ Enjeux et acteurs de la sécurité
- ▶ Les accidents du travail, maladies professionnelles, accident de trajet
- ▶ La responsabilité pénale en cas d'accident du travail
- ▶ Analyse des accidents du travail par la méthode de l'arbre des causes, 5m
- ▶ L'accueil des nouveaux embauchés
- ▶ La visite des postes de travail (facultatif)
- ▶ Identification et évaluation des risques professionnels (document unique)
- ▶ Module de prévention au choix en fonction de l'activité (incendie, chimique, machine, ergonomie...)
- ▶ L'expertise CHSCT
- ▶ Mesures de prévention à mettre en oeuvre
- ▶ Synthèse et évaluation

RECYCLAGE (dans les 4 ans qui suivent la formation initiale):

Etablissements de moins de 300 salariés, Durée : 21h, Intra

Etablissements de plus de 300 salariés, Durée : 35h, Intra

- ▶ Actualisation des connaissances
- ▶ Thèmes d'études au choix
- ▶ Rappel des procédures et obligations légales
- ▶ Analyse des moyens mis en oeuvre
- ▶ Mise en place des solutions dans le cadre de la politique sécurité

VALIDATION DE LA FORMATION:

Evaluation des connaissances en fin de stage. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : plénières interactives, discussions, exposés, visite des postes de travail (facultatif).

INTERVENANTS:

Formateurs qualifiés, ingénieurs ou techniciens.

FORMATION OBLIGATOIRE



CQP AGENT DE SÉCURITÉ SPÉCIAL ÉVÉNEMENTIEL & MONDE DE LA NUIT

PASSEPORT POUR LA CARTE PROFESSIONNELLE

Public : Depuis 2009, toute activité de surveillance, et en particulier celle d'Agent de Prévention et de Sécurité, est soumise à l'obtention d'une carte professionnelle, elle-même délivrée par la Préfecture suite à une formation obligatoire de 70 ou 80 heures: le CQP Agent de Sécurité.

Pré-requis : Avoir un casier juridique vierge et être en possession d'une autorisation provisoire.

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

Loi n° 83-629 du 12 mai 1983 - décret n° 2009-6137 du 9 février 2009.

UNE FORMATION POUR ACQUÉRIR LA CARTE PROFESSIONNELLE ADAPTÉE TOUT PARTICULIÈREMENT AU MONDE DE LA NUIT

UMIH FORMATION est agréée par le Ministère de l'Intérieur pour organiser, sur l'ensemble du territoire, le CQP ASENE "Agent de sécurité établissement de nuit, événementiel ou HCR".

DEUX MOIS POUR CONSTITUER LE DOSSIER LES MODALITÉS D'INSCRIPTION

Un **délaï préfectoral de 2 mois** est nécessaire avant le début de la formation.

80 HEURES

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 8 À 10 PARTICIPANTS

Cadre juridique professionnel (3 jours)

- ▶ Surveillance générale
- ▶ Notions juridiques

Etude de comportements (4 jours)

- ▶ Gestion de conflits
- ▶ Stupéfiants
- ▶ Alcool
- ▶ Techniques d'intervention

Sécurité incendie (1 jour)

Secourisme (2 jours)

VALIDATION DE LA FORMATION:

Cette certification est reconnue par la branche professionnelle: elle est inscrite au répertoire des Certifications Professionnelles et délivrée par la CPNE/IH.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS:

Animateurs spécialisés.

FORMATION OBLIGATOIRE



SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

RÈGLES D'INTERVENTION FACE À UNE SITUATION D'URGENCE

Public : La formation s'adresse à toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement et traite principalement de l'intérêt de la prévention des risques professionnels et des règles d'intervention.

Un sauveteur secouriste du travail (ou SST) est un membre du personnel ayant reçu l'instruction nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence et dans l'attente de l'arrivée des secours spécialisés. Il a également un rôle essentiel en matière de prévention (capable d'identifier les risques au sein de l'entreprise et de faire remonter les informations auprès des personnes concernées).

Pré-requis : Aucun.

OBLIGATOIRE AU DESSUS DE 20 SALARIÉS

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Situer le rôle du SST dans et en dehors de l'entreprise.
- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime.

2 JOURS

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Sauvetage secourisme du travail

- ▶ Accidents du travail
- ▶ Rôle du SST
- ▶ Prévention des risques professionnels

Protéger et prévenir

- ▶ Prévention, rechercher les dangers persistants
- ▶ Supprimer ou isoler les dangers dans une situation de travail

Examiner et alerter

- ▶ Examiner et rechercher les signes de détresse sur la victime
- ▶ Définir l'ordre des priorités
- ▶ Organisation des secours, transmission du message
- ▶ Choisir la personne la mieux adaptée pour alerter
- ▶ Qui informer en fonction de l'organisation de l'entreprise

Secourir

- ▶ Examen de la victime, effectuer l'action adéquate à son état
- ▶ Vérifier le déroulement de l'action, savoir anticiper

Exercices pratiques

- ▶ Saignement, arrêt respiratoire, blessé inconscient
- ▶ Fractures, brûlures, plaies, étouffement, réanimation cardio-pulmonaire
- ▶ Démonstration défibrillateur automatisé externe sur adulte et enfant
- ▶ Mises en situations

Evaluation des comportements

VALIDATION DE LA FORMATION :

Un certificat de SST, valide 24 mois, sera délivré au candidat ayant participé à l'ensemble de la formation, ayant satisfait à l'évaluation continue et au test d'évaluation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, simulation sur mannequins, utilisation d'un défibrillateur.

INTERVENANTS :

Intervenants habilités par l'INRS.

FORMATION OBLIGATOIRE



SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

RECYCLAGE - MISE À JOUR DES COMPÉTENCES SST

Public : Cette formation concerne le personnel titulaire du certificat Sauveteur Secouriste du Travail de l'entreprise devant effectuer sa formation continue conformément au document de référence INRS.

Pré-requis : Sauveteur secouriste du travail titulaire du certificat SST.

ÉVALUER POUR MAINTENIR LES COMPÉTENCES DU SST, DÉFINIES DANS LE RÉFÉRENTIEL DE FORMATION, À UN NIVEAU AU MOINS ÉQUIVALENT VOIR SUPÉRIEUR À CELUI DE SA FORMATION INITIALE.

IMPORTANT Extrait du document de référence INRS : « Le premier recyclage SST doit avoir lieu dans les 24 mois qui suivent la formation initiale. Toutefois, il appartient à l'entreprise qui le souhaite de mettre en place un recyclage plus fréquent. »

1 JOUR

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Révision des actions et des gestes de secours

- ▶ Rechercher les dangers persistants pour protéger
- ▶ Protéger et prévenir
- ▶ Examiner
- ▶ Faire alerter
- ▶ Secourir

Actualisation de la formation

- ▶ Aux risques de l'entreprise ou de l'établissement
- ▶ Aux modifications de programme

Évaluation

- ▶ A partir d'accident du travail simulé permettant de repérer les écarts par rapport au comportement attendu du sauveteur secouriste du travail.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Un certificat de SST, valide 24 mois, sera délivré au candidat ayant participé à l'ensemble de la formation, ayant satisfait à l'évaluation continue et au test d'évaluation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, simulation sur mannequins, utilisation d'un défibrillateur.

INTERVENANTS :

Intervenants habilités par l'INRS.

QUELLES FORMATIONS CHOISIR

EN HABILITATIONS ÉLECTRIQUES ?

| | OPÉRATIONS/TACHES | HABILITATIONS 2013 |
|-----------------|--|---|
| NON-ÉLECTRICIEN | Exploitation courante des installations basse tension: réarmement de protection, manœuvres, Opérations de remplacement et de raccordement simple: remplacement d'ampoules, changement de fusibles, remplacement d'interrupteurs, prises. Raccordement d'un matériel sur un circuit en attente (chaudière, volet roulant...) Accès au poste TGBT | BE Manœuvre BS HO-HOV |
| ÉLECTRICIEN | Travaux électriques basse tension Accès au poste TGBT | B1 – B1V B2 – B2V BE (plus attribut) BR – BC HO - HOV |

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ:

Tout salarié est amené à travailler avec du matériel électrique, ce qui implique que toute entreprise peut être confrontée à un accident d'origine électrique touchant l'intervenant et/ou le matériel. Ces accidents sont de plus en plus rares mais souvent très graves. Les secteurs du BTP, des activités de service et de travail temporaire ainsi que le secteur de l'alimentation sont parmi les plus touchés.

D'après les études de l'INRS, les principales causes des accidents d'origine électrique sont:

- Mauvais état des isolants (dégât mécanique, désagrégation ou usure)
- Modification ou extension d'une installation électrique par une personne non compétente
- Recherche du prix le plus bas sans souci de conformité
- Non-respect des distances de sécurité par rapport aux ouvrages électriques
- Inadaptation aux usages (une installation électrique ne doit pas être utilisée pour une destination non prévue à l'origine)

20 % des incendies seraient d'origine électrique.

POURQUOI ET COMMENT SE FORMER À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE ?

En tant qu'employeur, vous avez l'obligation d'habiliter le personnel qui intervient sur des installations électriques (code du travail article R.4544-9 à R. 4544-11 et la norme NF C 18-510). Cette habilitation témoigne de la capacité d'une personne à effectuer des opérations en toute sécurité et sa connaissance de la conduite à tenir en cas d'accident. Ces habilitations doivent être précédées d'une formation.

FORMATION OBLIGATOIRE



PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (non-électricien)

EFFECTUANT DES OPERATIONS SIMPLES ET DES MANOEUVRES BS-BE ET HE

Public : Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien" appelé à effectuer des opérations simples, interventions de remplacement et de raccordement et/ou des manœuvres sur des ouvrages électriques.

Pré-requis : Être apte au travail dans son activité professionnelle.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Savoir réagir en cas d'incident d'ordre électrique.
- Exécuter des interventions de remplacement ou de raccordement en toute sécurité.

2
JOURS

► INTER ET INTRA
ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

Présentation et évolution de la réglementation en électricité

Notions sur les grandeurs de base

Les dangers de l'électricité

Les zones à risque électrique

Les niveaux d'habilitation

Les documents applicables

Les moyens de protection

Utilisation des matériels et outillages de sécurité

Conduites à tenir en cas d'accident ou d'incendie d'origine électrique

Contrôle individuel des connaissances

Application sur une installation type

La distribution électrique

Le matériel électrique

Les EPI

La mise en sécurité

Les procédures d'intervention BS

Travaux pratiques et évaluation pratique sur site du stagiaire

VALIDATION DE LA FORMATION :

Un avis et un titre d'habilitation pré-rédigé sont adressés à l'employeur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Formation théorique et pratique en salle sur maquettes pédagogiques suivie d'une séance de travaux pratiques (TP) sur sites sélectionnés en sous-groupe.

INTERVENANTS:

Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

FORMATION OBLIGATOIRE



PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (électricien)

EFFECTUANT DES TRAVAUX ÉLECTRIQUES B1-B1V-B2-B2V-BE-BR-BC

Public : Personnel électricien chargé d'assurer des travaux, des dépannages des essais des mesures ou autres opérations sur des ouvrages électriques en basse tension.

Pré-requis : Être apte au travail dans son activité professionnelle. Avoir reçu préalablement une formation en électricité adaptée aux opérations qui lui sont confiées.

ÊTRE HABILITÉ À INTERVENIR

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Exécuter en sécurité des opérations sur les installations et équipements électriques basse tension dans le respect des prescriptions de la NF C 18 510.

3
JOURS

► INTER ET INTRA
ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

Présentation et évolution de la réglementation en électricité

La distribution électrique

Les dangers de l'électricité

Les zones à risque électrique

Les opérations électriques et non électriques

Les niveaux d'habilitation

Les moyens de protection

La consignation

Les documents applicables

Utilisation des matériels et outillages de sécurité

Conduites à tenir en cas d'accident ou d'incendie d'origine électrique

Contrôle individuel des connaissances

Application sur une installation type (maquette pédagogique)

Travaux pratiques et évaluation pratique sur site du stagiaire

VALIDATION DE LA FORMATION:

Un avis et un titre d'habilitation pré-rédigé sont adressés à l'employeur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Formation théorique et pratique en salle sur maquettes pédagogiques suivie d'une séance de travaux pratiques (TP) sur sites sélectionnés en sous-groupe.

INTERVENANTS:

Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

FORMATION OBLIGATOIRE



RECYCLAGE À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (électricien)

EFFECTUANT DES TRAVAUX ÉLECTRIQUES B1-B2-BR-BC

Public : Electriciens responsables de consignations ou de travaux sur des installations ou équipements basse tension.

Pré-requis : Connaissances de base en électricité ou bonne expérience pratique professionnelle. Être titulaire d'un titre d'habilitation.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en application les prescriptions de sécurité lors de l'exécution de travaux sur des installations ou équipements électriques basse tension et haute tension ou la réalisation de consignation pour travaux.

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

Articles R4544-1 à R4544-10 du code du travail et la norme NF C 18-510

2
JOURS

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Rappels d'électrotechnique

- ▶ Courant continu-alternatif, loi d'Ohm

Sensibilisation aux risques électriques

- ▶ Statistiques sur les accidents d'origine électrique
- ▶ Effets du courant sur le corps humain
- ▶ Différents risques présentés par l'électricité

Prévention des risques électriques

- ▶ Moyens de protection contre les contacts directs, indirects
- ▶ Matériel, appareillages, indices de protection
- ▶ Schémas de liaisons à la terre, appareillages

Obligations légales

- ▶ Code pénal, principaux textes réglementaires
- ▶ Responsabilité du chef d'établissement, des intervenants

La norme NF C18-510

- ▶ Rôle du chargé de travaux, de consignation
- ▶ Prescriptions à respecter (attestation de consignation)

Manoeuvres - mesurages - essais

- ▶ Manoeuvre de réarmement, consignation, d'urgence
- ▶ Dangers spécifiques aux dépannages, essais, mesurages

Matériel de protection individuel - outillage

- ▶ Présentation des équipements de protection individuels

Dangers spécifiques à la haute tension

- ▶ Présentation sommaire d'une installation HT
- ▶ Principaux éléments constitutifs, matériels de sécurité
- ▶ Distance minimale d'approche
- ▶ Mesures à prendre en cas d'incident

Dangers spécifiques à la haute tension

- ▶ Secours aux victimes
- ▶ Incendie

VALIDATION DE LA FORMATION:

Evaluation des connaissances en fin de stage. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports, audiovisuels, transparents.

INTERVENANTS:

Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

FORMATION OBLIGATOIRE



GESTES ET POSTURES EN HÔTELLERIE

APPRENDRE À MAÎTRISER SES GESTES

Public : Personnel occupant un poste de travail à manutention manuelle de charges comportant des risques.

Pré-requis : Aucun.

Les lombalgies (mal de dos, sciatiques) font partie des maladies professionnelles reconnues les plus courantes et souvent liées au travail. De nombreux métiers sont concernés par les lombalgies et les facteurs de risque sont présents dans la majorité des situations de travail: les femmes de chambre dans le nettoyage des salles de bains, manutention de couettes lourdes, les serveurs dans la manutention et le service, le personnel de cuisine, etc...

LIMITER LES RISQUES POUR LA SANTÉ

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Apprendre les gestes et postures à adopter pour accomplir en sécurité les manutentions manuelles.
- Appliquer les principes d'économie d'effort.

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

Selon l'article R.4541-8 du code du travail, «l'employeur dont l'activité des travailleurs comporte des manutentions manuelles, doit faire bénéficier à ces salariés d'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution des opérations manuelles.»

1
JOUR

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Définition

Statistiques

Chiffres

Lexique

Le comportement physique au quotidien

- ▶ Les accidents de la vie quotidienne

L'ergonomie

- ▶ Actions sur le milieu
- ▶ Actions sur l'homme

Conséquences des gestes et postures

- ▶ TMS

Les attitudes et postures, les techniques gestuelles

- ▶ Etude et aménagement d'un poste de travail
- ▶ Le parcours du dos
- ▶ La manutention

Sur le terrain

- ▶ Le lit, les vitres et miroirs, la salle de bain
- ▶ Les meubles et leurs déplacements
- ▶ Le sol et les outils

VALIDATION DE LA FORMATION:

Evaluation des connaissances en fin de stage. Remise d'une attestation de formation Gestes et Postures.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, animation de groupe, film et vidéo, remise de documents, exercices pratiques.

INTERVENANTS:

Spécialisés en ergonomie.

FORMATION OBLIGATOIRE



INCENDIE ET ÉVACUATION

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION

Public : Cette formation s'adresse à tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie.

Pré-requis : Aucun.

Elle aborde les principes de base de la prévention: réglementation, objectifs et mesures, tout en apprenant les techniques d'évacuation d'un bâtiment et le rôle du guide, du serre file et du chargé d'évacuation.

MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir les connaissances en matière de prévention et de lutte contre l'incendie.
- Connaître et utiliser les différents moyens de secours.
- Savoir assurer la sécurité des biens et des personnes.

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

Evacuation: Articles R4227-37 et R4227-41 à R4227-17 à R4141-20 du Code du travail
Formation à la sécurité: Articles L4141-2, R4141-3 et R4141-13 du Code du travail

1
DEMI
JOURNÉE

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 10 PARTICIPANTS

Principes de prévention

- ▶ Réglementation, prévention, objectifs et mesures, codes de construction de l'habitation,
- ▶ Classement des établissements recevant du public, feux, naissance et propagation, règlement de sécurité, problématiques, travaux et installations techniques, contrôle.

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'évaluation se fait en temps réel. Remise d'une attestation de formation aux exercices d'évacuation de l'établissement concerné.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, générateurs de fumées, manipulation d'extincteurs, travaux de groupe, remise d'un CD.

INTERVENANTS:

Formateurs expérimentés et qualifiés en sécurité-incendie.

FORMATION OBLIGATOIRE



FORMATION INCENDIE EQUIPIER 1^{ÈRE} INTERVENTION

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION

Public : Tout le Personnel de l'établissement et en particulier celui affecté à une équipe d'intervention incendie (12 personnes maximum).

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les principes d'intervention sur feu.
- Savoir utiliser les moyens appropriés de lutte contre les incendies.

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

Articles R4227-28, R4227-37, R4227-39, R4227-17 et R4141-20 du Code du travail

1
DEMI
JOURNÉE

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 10 PARTICIPANTS

Module théorique

- ▶ Les obligations légales
- ▶ Les causes de départ d'incendie
- ▶ La combustion et le triangle du feu
- ▶ Modes de propagation des incendies
- ▶ Les effets du feu
- ▶ Les classes de feux
- ▶ Les agents extincteurs
- ▶ Les différents types d'extincteurs et leur utilisation par classe de feux
- ▶ Les principes de l'attaque du feu
- ▶ L'organisation de l'intervention
- ▶ Les moyens d'alarme, d'alerte et de liaison
- ▶ La mise en oeuvre des moyens d'intervention
- ▶ Risques spécifiques à l'entreprise: visite des locaux

Module pratique

- ▶ Exercices avec extincteurs sur générateur de flammes

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'évaluation se fait en temps réel. Remise d'une attestation d'équipier de première intervention.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Exposé théorique interactif, des exercices sur feu réel ou sur simulateur d'incendie, support audiovisuel, matériel de lutte contre l'incendie.

INTERVENANTS:

Professionnels qualifiés et expérimentés.



TECHNICIEN DE MAINTENANCE EN HÔTELLERIE RESTAURATION

11 JOURS / 6 MODULES

PUBLIC

Pour les services techniques dans le secteur de l'hôtellerie restauration.

OBJECTIFS

Connaître la législation en vigueur, établir un diagnostic, détecter les pannes, intervenir en sécurité.

Maîtriser le fonctionnement et le paramétrage : wifi, appareils numériques. Assurer le suivi journalier d'exploitation d'une piscine.

PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation Gestes et Postures. Délivrance d'un avis et un titre d'habilitation électrique pré rédigé à l'employeur. L'évaluation se fait en temps réel pour la formation Incendie.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Formation pratique sur maquettes pédagogiques suivie d'une séance de travaux pratiques pour la formation habilitation électrique. Exercices sur feu réel ou sur simulateur d'incendie. Exercices pratiques.

FORMATION COMPÉTENCE

ERP : RÈGLEMENT DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE 5^{ÈME} CATÉGORIE

Public et Pré-requis: Cette formation s'adresse à des Architectes, Ingénieurs et Techniciens de bureaux d'études et des services de sécurité ou services techniques des établissements recevant du public ou des collectivités territoriales.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Appliquer les textes réglementaires concernant la sécurité incendie dans les ERP de 5^{ème} catégorie

2
JOURS

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Généralités et classement des établissements recevant du public de 5^{ème} catégorie

Règles techniques liées à la construction, aux dégagements, aux aménagements intérieurs, aux installations de désenfumage, de cuisson de moyens de secours, etc

Règles complémentaires pour les locaux à sommeil

Règles spécifiques aux hôtels

Règles spécifiques aux établissements de soins

Règles spécifiques aux établissements sportifs

VALIDATION DE LA FORMATION:

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas, utilisation de vidéos.

INTERVENANTS:

Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

FORMATION COMPÉTENCE



DÉFIBRILLATEUR AUTOMATISÉ EXTERNE

(DAE OU DSA)

Public : Cette formation s'adresse à toute personne même non médecin pouvant être amenée à mettre en oeuvre un défibrillateur automatique externe répondant aux caractéristiques définies (Art R.6311-15), ce qui ouvre la voie à la mise à disposition de ces appareils dans les entreprises, les collectivités territoriales et les lieux publics.

Pré-requis : Aucun.

SAVOIR METTRE EN OEUVRE UN DÉFIBRILLATEUR AUTOMATIQUE EXTERNE

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Reconnaître l'arrêt cardio - respiratoire sur une victime.
- Pratiquer la mise en oeuvre du défibrillateur entièrement automatique (DEA) ou semi automatique (DSA).

1
DEMI
JOURNÉE

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 3 À 8 PARTICIPANTS

Théorie

- ▶ L'arrêt cardio respiratoire : définitions, causes, signes, conduites à tenir
- ▶ La chaîne de survie : prise en charge de l'arrêt cardiaque
- ▶ La réanimation cardio pulmonaire (RCP)
- ▶ Le défibrillateur automatisé externe : présentation et description de l'appareil
- ▶ L'utilisation du DAE/DSA lors d'une RCP : modalités de mise en oeuvre chez un adulte, chez un enfant

Pratique

- ▶ Mise en oeuvre du DAE/DSA sur des mannequins (adulte et enfant)

VALIDATION DE LA FORMATION:

Cette formation fait l'objet d'une évaluation continue. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Formation essentiellement pratique à l'aide d'un kit de démonstration (mannequin, défibrillateur...).

INTERVENANTS:

Animateurs spécialisés dans le SST et l'utilisation du défibrillateur.

FORMATION COMPÉTENCE



IDENTIFIER, ÉVALUER ET SUIVRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Public : Les acteurs de la prévention: CHSCT, DRH, RRH, représentant du personnel, médecin du travail, assistant social, infirmier, manager...

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les manifestations des risques psychosociaux dans le travail et leur diversité.
- Prendre conscience des enjeux liés à la prévention des risques psychosociaux.
- S'inscrire dans le rôle de préventeur pour faire évoluer l'organisation et les comportements.

2
JOURS

- ▶ INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Comprendre ce que sont les risques psychosociaux, et leurs conséquences sur les individus et l'organisation

- ▶ Définitions des risques psychosociaux
- ▶ La dimension multifactorielle des RPS
- ▶ Lien stress, performance et souffrance
- ▶ Les enjeux juridiques, humain, économique

Connaître les différents risques et troubles psychosociaux et savoir les repérer : stress, mal-être, souffrance, violence...

- ▶ Différencier les RPS:
 - le stress : le mal-être, la souffrance
 - l'épuisement professionnel
 - les violences et ses différentes formes dont les comportements abusifs
 - le risque suicidaire
- ▶ Les repérer :
 - analyser les indicateurs internes
 - les plaintes, les observatoires, les échelles de mesure

Agir sur les RPS : les acteurs différents et complémentaires et logique d'intervention à plusieurs niveaux

- ▶ Les acteurs de la prévention
- ▶ Une logique d'action à plusieurs niveaux: organisationnel, managérial, individuel
- ▶ Mettre en place une démarche de prévention
- ▶ Les écueils à éviter et les conditions de réussite

Des outils simples à la mise en place de dispositifs de gestion et de prévention

- ▶ Les outils de prévention : le document unique, le diagnostic, l'identification d'indicateurs de pilotage, les dispositifs d'alerte et de traitement des plaintes, les outils de prévention à disposition des managers...
- ▶ Zoom sur des dispositifs de gestion et de prévention des risques psychosociaux

VALIDATION DE LA FORMATION:

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Formation adaptée à l'entreprise, analyses de cas.

INTERVENANTS:

Consultants experts sur les problématiques des RPS.

FORMATION COMPÉTENCE



ÉVALUER LES RISQUES PROFESSIONNELS

RÉDIGER SON DOCUMENT UNIQUE ET ÉVALUER POUR MIEUX PREVENIR

Public : Sont concernés par cette formation les directeurs, chefs d'entreprise, responsables de la sécurité et responsables de syndicats, avec une approche théorique de la prévention des risques professionnels dans l'industrie hôtelière et l'application pratique de la mise en œuvre du Document Unique. Ou qu'est-ce qu'une démarche d'évaluation des risques professionnels ? Comment appréhender le cadre réglementaire et conventionnel ? Comment élaborer un programme spécifique d'actions et de mesures préventives ?

Pré-requis : Être directeur, chef d'entreprise ou responsable de la sécurité.

PRÉVOIR UN PROGRAMME D' ACTIONS : MAÎTRISER LA RÉALISATION DU DOCUMENT UNIQUE

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Apprendre à maîtriser la réglementation et la méthodologie en matière d'évaluation des risques professionnels.
- Actualiser ainsi le Document Unique de Prévention.

1
JOUR

- ▶ INTER OU INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Le cadre réglementaire

- ▶ Textes, réagir face à l'administration
- ▶ Conventions UMIH / CNAM

La démarche d'évaluation

- ▶ Identification
- ▶ Analyse et classification des risques à partir des postes de travail
- ▶ Actions de prévention à proposer

Réalisation du document unique de prévention

- ▶ Forme et contenu
- ▶ Elaboration du programme d'actions
- ▶ Suivi des actions
- ▶ Mises à jour
- ▶ Cas concret d'une entreprise CHRD

VALIDATION DE LA FORMATION:

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports pédagogiques, supports audiovisuels.

INTERVENANTS:

Animateurs spécialisés.

FORMATION COMPÉTENCE

HÔTELIERS



BASES DE L'ÉLECTRICITÉ DE CLIMATISATION-CHAUFFAGE

INITIATION À L'ÉLECTRICITÉ

Public : Cette formation concerne le personnel d'entretien.

Pré-requis : Le personnel doit avoir une connaissance de l'électricité par apprentissage sur le terrain.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître la symbolisation électrique.
- Faire la lecture et d'interpréter un plan électrique
- Utiliser des appareils de mesure (multimètres, VAT, pince ampèremétrique)
- De réaliser les mesures et les tests sur les installations câblées.

4,5
JOURS

▶ INTER ET INTRA
ENTREPRISES
▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Grandeurs électriques

- ▶ courant, tension, résistance
- ▶ énergie, puissance
- ▶ utilisation des appareils de mesure présents dans l'entreprise, pour le contrôle des différents paramètres d'un circuit électrique

Courant alternatif monophasé

- ▶ valeur instantanée, valeur maximale, valeur efficace
- ▶ période, fréquence

Courant alternatif triphasé

- ▶ présentation, observation

Securité

- ▶ dangers et précautions à observer vis-à-vis de l'énergie électrique
- ▶ principe du différentiel
- ▶ appliquer la normalisation

Pratique

- ▶ normalisation des symboles, repérage des appareillages
- ▶ sectionneurs, contacteurs, relai magneto thermique, moteur
- ▶ lecture des schémas de base en électromécanique
- ▶ travail sur les schémas de l'entreprise
- ▶ rôle des différents composants électriques, leur fonctionnement
- ▶ étude de montage simple
- ▶ câblage des composants électriques
- ▶ utilisations des appareils de mesure
- ▶ dépannage

Sensibilisation aux risques électriques

- ▶ statistiques sur les accidents d'origine électrique
- ▶ différents risques présentés par l'électricité
- ▶ effets du courant sur le corps humain

VALIDATION DE LA FORMATION:

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Nombreuses simulations réalisées sur maquettes, platines. Supports techniques : appareils de mesure, platine, papier, vidéos. Câblage et dépannage.

INTERVENANTS:

Formateurs spécialisés.

FORMATION COMPÉTENCE

HÔTELIERS



TRAITEMENT DES EAUX DE PISCINE

Public : Cette formation concerne le personnel d'exploitation de piscines.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre le principe de fonctionnement de l'hydraulique des piscines.
- Réaliser les analyses de base de la qualité de l'eau de piscine.
- Dialoguer avec des sous-traitants et des fournisseurs.

Notre partenaire

2
JOURS

▶ INTER ENTREPRISES
▶ 8 À 10 PARTICIPANTS

apave

NOU-
VEAU

Hydraulique des piscines

Recyclage de l'eau dans les bassins

Systèmes de filtration

Notions de chimie adaptée au traitement de l'eau des piscines

Attitude à adopter face aux dérives

Travaux pratiques

- ▶ analyse d'eau
- ▶ utilisation de trousse d'analyse
- ▶ contrôle de connaissances

VALIDATION DE LA FORMATION:

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Exposés et exercices basés sur des cas concrets.

INTERVENANTS:

Formateurs spécialisés.

FORMATION COMPÉTENCE



NORMES ET SECURITÉ D'UN HÔTEL

Public : Cette formation s'adresse aux hôteliers.

Pré-requis : Aucun.

NOUVELLES NORMES CLASSEMENT ÉTABLISSEMENT HÔTELIER EN FRANCE

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître le système.
- Comprendre en quoi c'est important pour leur hôtel.
- Connaître le rôle du réceptionniste face à ces normes.

1
JOUR

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

La prévention - sécurité

Causes et effets de l'incendie

Le triangle du feu

Les classes de feu

Le matériel de lutte contre l'incendie

Extincteurs portatifs

Agents extincteurs

Consignes de sécurité - Plans d'évacuation

Le S.S.I

Matériels de premiers secours

Alarme/ Alerte

Rôle de l'équipier de première intervention

VALIDATION DE LA FORMATION:

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS:

Formateurs spécialisés.

FORMATION COMPÉTENCE



ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES

Public : Cette formation s'adresse à tout établissement recevant du public.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Accueillir les personnes handicapées motrices, auditives, visuelles ou mentales.

1
JOUR

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Introduction

Définition des types d'handicaps - constat - ce qu'il faut savoir

- ▶ déficience auditive
- ▶ déficience mentale
- ▶ déficience visuelle
- ▶ déficience motrice

Le chien - meilleur ami de l'handicap

- ▶ chien d'aveugle
- ▶ chien d'assistance
- ▶ chien écouteur
- ▶ que dit la loi?

Principe d'accès à tout pour tous

- ▶ les catégories ERP
- ▶ cadre réglementaire

Les obligations, les sanctions, les dérogations

Dispositifs techniques réglementaires

Recommandations d'équipement dans les chambres

Le petit déjeuner

Le restaurant

Savoir accueillir les personnes en situation d'handicap

- ▶ accueil des personnes déficientes auditives
- ▶ accueil des personnes déficientes mentales
- ▶ accueil des personnes déficientes visuelles

Communiquer sur son accessibilité

VALIDATION DE LA FORMATION:

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyses de cas.

INTERVENANTS:

Spécialisés dans la gestion du handicap.



ACCESSIBILITÉ : DIAGNOSTIC

POUR LES HÔTELS ET RESTAURANTS

Public : Cette formation est destinée aux hôteliers, restaurateurs, chefs d'entreprise et gérants. Elle se compose d'une alternance entre l'apport de connaissances, l'analyse des textes réglementaires, l'acquisition d'une méthode d'analyse de l'accessibilité des bâtiments et des modalités pratiques de mise aux normes.

Pré-requis : Aucun.

**ÉVALUER LES CAPACITÉS DE SON ÉTABLISSEMENT
ANALYSER SES ESPACES ET LES RENDRE ACCESSIBLES**

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser la nouvelle réglementation sur l'accessibilité des handicapés.
- Analyser les conditions d'accès à l'établissement.
- Rédiger un rapport de diagnostic, notamment en vue de s'adapter aux normes obligatoires de 2015.

**1,5
JOURS**

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 8 À 10 PARTICIPANTS

Obligations réglementaires

- ▶ Exigences réglementaires
- ▶ Lois
- ▶ Décrets
- ▶ Mesures dérogatoires

Qualité d'usage des bâtiments

- ▶ Notions de handicap, d'accessibilité et d'adaptabilité
- ▶ Usage du bâtiment et prise en compte des handicaps

Méthodologie d'analyse et de diagnostic

- ▶ Bâtiment, abords, accès, fonctionnalité des espaces
- ▶ Analyse des déplacements et des types d'espaces
- ▶ Mise aux normes
- ▶ Elaboration d'un rapport

VALIDATION DE LA FORMATION:

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents et CD Rom, études de cas.

INTERVENANTS:

Consultants en accessibilité et architectes.



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'ENVIRONNEMENT AU SERVICE DES CHRD

Public : Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés CHRD.

Pré-requis : Aucun.

**UN ÉCOLABEL POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE
AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE, LA RENTABILITÉ ET
L'IMAGE DE L'ENTREPRISE**

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Prendre en compte l'environnement dans la gestion de son établissement.
- Découvrir les bonnes pratiques environnementales pour, éventuellement, obtenir un écolabel.

La formation aide à engager une démarche environnementale dans un hôtel, un café ou un restaurant en permettant, par exemple, de réduire les coûts d'exploitation, d'améliorer la qualité de service et de valoriser l'image de l'entreprise. Elle est surtout un panorama des bonnes pratiques: comment faire des **économies d'eau** et mieux gérer l'assainissement, **économiser l'énergie**, produire moins de déchets, mieux acheter et mieux préserver l'environnement, améliorer la qualité environnementale (bruit, air, biodiversité, intégration visuelle et paysagère...).

**1
JOUR**

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Initiatives en faveur de l'environnement

- ▶ Qu'est-ce que le développement durable ?
- ▶ Les bonnes raisons d'engager une démarche, les facteurs de réussite
- ▶ Utiliser les résultats en communication et management

Panorama des bonnes pratiques

- ▶ L'eau, l'énergie, les déchets, mieux acheter, améliorer la qualité environnementale

Labellisation ou certification

- ▶ Ecolabel européen, clé verte, exploiter cette reconnaissance

Projet de création ou de rénovation

- ▶ Quels bénéfices en tirer, démarches existantes, répartition des rôles
- ▶ Exemples de projets de construction/rénovation, éco-conception

VALIDATION DE LA FORMATION:

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS:

Consultants spécialisés en questions environnementales.



TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

PERFECTIONNEZ ET DÉVELOPPEZ VOTRE SAVOIR-FAIRE

RESTAURATION

FORMATIONS COMPÉTENCES

- Les plats cuisinés et le travail sous vide - 2 jours
- La maîtrise des modes de cuisson - 1 jour
- Desserts et confiseries - 2 jours
- Connaître le vin pour mieux le vendre - 2 jours
- Accueil & vente en restauration - 1 jour
- Cartes & menus - 1 jour
- Les sandwiches - 2 jours **N**
- Les bases de la cuisine italienne - 2 jours **N**
- Le métier de Pizzaiolo - 5 jours **N**
- Le travail des Pâtes Fraîches - 2 jours **N**
- Le travail des hors d'oeuvre en Pizzeria - 2 jours **N**
- Les desserts de pizzerias - 2 jours **N**
- Valoriser et développer le service du petit déjeuner - 1 jour **N**

BAR

- Valoriser votre carte de bières - 1 jour **N**
- Bartending - 3 jours
- Cocktails - 2 jours

HÉBERGEMENT

- Accueil et relation client en hotellerie - 2 jours
- Gestion des Plaintes et des conflits - 1 jour **N**
- Gouvernantes - 2 jours
- L'équipe des étages - 2 jours

FORMATION COMPÉTENCE



LES PLATS CUISINÉS ET LE TRAVAIL SOUS VIDE

LES NOUVELLES TECHNIQUES AU
SERVICE DES SAVEURS

Public : La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers.

Pré-requis : Aucun.

La juste température est un mode de cuisson sous vide innovant qui permet d'obtenir des produits de qualité organoleptique supérieure, d'améliorer les rendements (gain de 10% minimum) et de valoriser des morceaux réputés peu tendres. Elle demande une parfaite maîtrise de la technique, avec une vérification systématique des températures à cœur.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront plus à l'aise pour :

- Créer une gamme variée de produits cuits sous vide.
- Maîtriser la remise en température des produits (viandes saignantes).
- Investir dans du matériel performant en faisant les meilleurs choix.

**2
JOURS**

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

Intégrer la technique pour optimiser son organisation de travail

Maîtriser les bonnes pratiques d'hygiène référencées dans les guides

Être en conformité avec les services de contrôle (fraudes et vétérinaires)

Idées et déclinaisons de recettes

- Canon d'agneau à la menthe
- Magret de canard
- Côte de bœuf
- Joue de porc en civet
- Assortiments de légumes : pommes de terre, carottes, endives, fenouil, ratatouille,...
- Assortiments de fruits : poires au vin, crème anglaise

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS :

Animateurs spécialisés.

FORMATION COMPÉTENCE



LA MAÎTRISE DES MODES DE CUISSON

LES NOUVELLES TECHNIQUES AU
SERVICE DES SAVEURS

Public : La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront plus à l'aise pour :

- Bien choisir son mode de cuisson pour respecter les produits.
- Connaître la diversité des modes de cuisson existants.

**1
JOUR**

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

Travaux pratiques d'utilisation de tous types de matériel lors des modes de cuisson

- Traditionnel
- Plancha
- Wok
- Vapeur
- Sous vide
- Basse température
- Broche
- Cocotte
- Etc...

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS :

Animateurs spécialisés.

FORMATION COMPÉTENCE

RESTAURATEURS



DESSERTS ET CONFISERIES

MARIAGE DES TEXTURES ET DES GOÛTS

Public : Cette formation s'adresse aux cuisiniers, chefs de cuisine, chefs de parties ou brigades de cuisine.

Pré-requis : Aucun.

**ÉTUDE DES MATIÈRES PREMIÈRES
OPTIMISATION DES RECETTES**

La formation aux desserts et confiseries aborde l'optimisation des foisonnements et textures finales, le rôle et l'influence des ovo produits, les dosages en matière de gélifiants, les différentes mises en forme et montages, le tout étant bien sûr appuyé par des travaux pratiques et des dégustations.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Apprendre à réaliser différentes recettes et assemblages de desserts.
- Optimiser les matières premières.
- Réaliser des mariages de textures et de goûts, tout en identifiant les zones à risques en matière d'hygiène.

**2
JOURS**

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 A 8 PARTICIPANTS

Matières lactières

- ▶ Optimisation des foisonnements
- ▶ Textures finales

Ovo produits

- ▶ Rôle et influence des jaunes, blancs et œufs entiers
- ▶ Foisonnements et mises en œuvre dans le biscuit, les mousses et les crèmes

Gélifiants

- ▶ La gélatine
- ▶ Agar agar
- ▶ Dosages, mises en œuvre et textures

Montages

- ▶ Règles d'hygiène et points critiques
- ▶ Différentes mises en forme

Travaux pratiques

- ▶ Confection du praliné
- ▶ Verrine café et lait amandes abricots
- ▶ Biscuits moelleux amandes
- ▶ Biscuits puits chocolat
- ▶ Biscuits dacquoise
- ▶ Biscuits cacao amandes
- ▶ Mousse gianduja
- ▶ Mousse chocolat passion
- ▶ Quenelle chocolat
- ▶ Nougat
- ▶ Sucette praliné
- ▶ Apprentissage du tempérage du chocolat
- ▶ Décors chocolat

Dégustation et optimisation des recettes des stagiaires

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Cours théoriques, travaux pratiques, dégustations, évaluations.

INTERVENANT :

Maître chocolatier, confiseur et pâtissier.

FORMATION COMPÉTENCE

CHRD



CONNAÎTRE LE VIN POUR MIEUX LE VENDRE

ACCORDS METS/VINS

Public : Cette formation s'adresse à tous les professionnels souhaitant connaître le vin pour mieux conseiller le client.

Pré-requis : Aucun.

CONNAÎTRE LES APPELLATIONS ET SAVOIR CONSEILLER LE CLIENT

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Savoir mettre en évidence les caractéristiques principales d'un vin pour le présenter à la clientèle avec un vocabulaire approprié.
- Rendre sa carte des vins attractive pour en optimiser les ventes.
- Savoir marier les vins avec les plats pour faciliter au mieux le choix du client.

**2
JOURS**

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 10 PARTICIPANTS

Du raisin au vin, Mécanismes de l'analyse sensorielle

- ▶ Origines de la vigne et du vin
- ▶ La grappe de raisin et ses constituants
- ▶ Composition du vin
- ▶ Les phases de la dégustation
- ▶ Reconnaître les caractéristiques d'un vin
- ▶ Les défauts d'un vin

Secrets de l'élaboration, découverte du vignoble français

- ▶ Vinifications en blanc, rouge et rosé
- ▶ Elevage du vin
- ▶ Notion de terroir,
- ▶ Définitions aop, igp
- ▶ Cépages blancs et rouges
- ▶ Vinifications spéciales

L'univers du vin, la carte des vins

- ▶ La bouteille
- ▶ Le service des vins
- ▶ Stockage et conservation des vins
- ▶ Circuits de distribution
- ▶ Elaboration de la carte
- ▶ Accords mets et vins

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Cours théorique, ateliers ludiques et pratiques, examen olfactif "Le nez du vin", examen gustatif de 6 à 8 vins.

INTERVENANTS :

Oenologues.

FORMATION COMPÉTENCE



ACCUEIL ET VENTE EN RESTAURATION

POUR UNE DEMARCHE QUALITÉ DANS LES RESTAURANTS ET BRASSERIES

Public : La formation s'adresse aux restaurateurs et aux serveurs.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Prendre en charge le client de la porte à la table.
- Identifier les vraies attentes des clients.
- Conseiller le client dans ses choix.
- Vendre mieux et fidéliser le client.

Les objectifs pédagogiques étant de connaître les mécanismes psychologiques liés à l'accueil, de comprendre l'impact de l'image sur la fréquentation de la clientèle, d'identifier les besoins de la clientèle ainsi que d'acquérir des techniques de ventes éprouvées.

1
JOUR

► INTER ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

Apprendre les règles de base du service

- Premier contact avec le client
- Prise de commande, le suivi de la commande
- Prise en charge de la table jusqu'au départ du client
- Echange de pratiques

L'accueil au point de vente

- L'accueil avant l'accueil, le téléphone, la réception
- La gestion des attentes, l'attitude et le sourire
- Les mécanismes psychologiques liés à l'accueil
- Les exigences du public

Soigner l'image offerte au client

- La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes
- L'image de soi, l'image perçue par autrui
- L'esprit d'équipe : une bonne communication interne, gestion des conflits

Identifier les besoins de la clientèle

- L'écoute active : questionner, comprendre, re-formuler
- Faire la différence entre besoin et envie
- Identifier les freins

L'accueil pour vendre

- Le comportement vendeur, écouter, séduire et convaincre
- Argumenter, conseiller, fidéliser la clientèle
- Vendre le concept de l'établissement
- Parler (« vrai » pour vendre plus, le langage sensoriel)

NOTRE CONSEIL : Assister à la formation **VENTE ADDITIONNELLE**

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques et jeux de rôles.

INTERVENANTS :

Spécialisés dans l'accueil et la relation client en restauration.

FORMATION COMPÉTENCE



CARTES ET MENUS

SAVOIR RÉDIGER SA CARTE ET ADAPTER LE CONTENU

Public : La formation s'adresse aux restaurateurs.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Adapter le contenu de leur carte (clientèle, concurrence, géographie locale, etc).
- Rédiger une carte de menu et vin claire et lisible.
- Mettre en œuvre la réglementation en matière d'information du consommateur.
- Promouvoir leur offre (cartes & menus, actions promotionnelles, etc).

1
JOUR

► INTER ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

Cartes et menus : Echanges des pratiques

- Les points essentiels
- Les écueils à éviter
- Analyse de différents types de cartes et menus
- Définir l'identité de votre établissement

Le choix de l'offre

- Le choix des matières premières (ingrédients, approvisionnement, grammage, fiches recettes),
- Rédiger son offre

Le choix des prix

- Le principe d'Omnès

La carte des boissons

- Les boissons non alcooliques
- La carte des vins
 - Les règles essentielles
 - Les mentions obligatoires
 - Les mentions facultatives
 - Les conseils
 - Les erreurs à ne pas commettre

Communiquer son offre

- Le choix du support
- La carte des menus
- Les obligations d'information du consommateur
- Communiquer auprès de ses clients
- Les fichiers clients
- Les institutionnels
- Développer le bouche à oreilles
- Préparer une action promotionnelle

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS :

Restaurateurs experts.

FORMATION COMPÉTENCE

RESTAURATEURS



LES SANDWICHES

UTILISER DES PRODUITS DE QUALITÉ

Public : La formation s'adresse à toute personne qui manifeste la motivation de travailler dans une sandwicherie et toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

Pré-requis : Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE SIMPLES NÉCESSAIRES A L'OUVERTURE D'UNE SANDWICHIERIE

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants maîtriseront :

- Les différents process techniques, l'élaboration des préparations de base.
- Les différentes filières d'approvisionnement en fonction du rapport qualité/prix.
- Le choix d'un assortiment équilibré dans les différentes familles de produits et son évolution en fonction de la saisonnalité.
- L'organisation du travail, la mise en place et la gestion du temps.

2
JOURS

► INTER ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Présentation des différents types de pains

Savoir les adapter aux recettes de sandwichs

Cuisson du pain, de la viennoiserie

Les sauces de base

Les différents taillages

Les cuissons de base (œufs, poulets, légumes)

Elaborer des sandwichs froids ou chauds

Techniques de mise en place dans le cadre d'une organisation claire pour un service « gagnant »

Techniques de présentation : le merchandising

Présentation de la gamme Hubert Solution Snacking

Les produits semi élaborés et leur utilisation en partenariat avec HSS

Calcul des coûts de revient des produits bruts et semi élaborés

Proposition de gamme de produits

Notions HACCP

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS:

Restaurateurs experts.

FORMATION COMPÉTENCE

RESTAURATEURS



LES BASES DE LA CUISINE ITALIENNE

UN SAVOIR-FAIRE SPÉCIFIQUE

Public : La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers et toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

Pré-requis : Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE NÉCESSAIRES ET DES SAVOIRS FAIRE INDISPENSABLES POUR LA FABRICATION DE PIZZAS ET PÂTES FRAÎCHES

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants maîtriseront :

- La fabrication de la pâte de base à la main
- L'élaboration des préparations de base
- Les techniques de cuissons
- L'organisation du travail et la mise en place

2
JOURS

► INTER ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

La fabrication des pizzas de base

- Composition et fabrication de la pâte de base à la main.
- Fermentation, fabrication des pâtons et formation des disques
- Les modes de cuisson
- Confection et cuisson de différentes recettes de pizzas.
- Confection des garnitures de base
- Les produits semi élaborés et leur utilisation
- Notions HACCP

La fabrication des pâtes de base

- Fabrication de la pâte de base
- Confection, découpe suivant leurs utilisations
- Maîtrise des cuissons
- Elaboration de recettes de base : Lasagnes bolognaise, tagliatelles à la carbonara
- Notions HACCP

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS:

Restaurateurs experts.

FORMATION COMPÉTENCE



LE MÉTIER DE PIZZAIOLO

UN SAVOIR FAIRE SPÉCIFIQUE

Public : La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers et toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

Pré-requis : Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE NÉCESSAIRES ET DES SAVOIRS FAIRE INDISPENSABLES AU MÉTIER DE PIZZAIOLO

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants maîtriseront :

- La fabrication de la pâte de base à la main
- L'élaboration des préparations de base
- Les techniques de cuissons
- L'organisation du travail
- La mise en place

**5
JOURS**

► INTER ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Pâte à pizza

- Composition et fabrication de la pâte de base à la main
- Maîtrise du temps de fermentation
- La pesée, la découpe
- Fabrication des pâtons
- Mise en forme des disques
- Les modes de cuisson
- Confection et cuisson de différentes recettes de pizzas
- Confection et mise en forme de la Calzone

Garnitures

- Confection de la sauce tomate
- Les différentes herbes aromatiques
- Les différents fromages
- Confection de pizzas dans un souci esthétique
- Les produits semi élaborés et leur utilisation
- La pizza dessert
- Notions HACCP

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS:

Restaurateurs experts.

FORMATION COMPÉTENCE



LE TRAVAIL DES PÂTES FRAICHES

UN SAVOIR FAIRE SPÉCIFIQUE

Public : La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers et toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

Pré-requis : Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE NÉCESSAIRES À LA FABRICATION DE PÂTES FRAICHES.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Fabriquer des pâtes de base.
- Elaborer des préparations de base
- Maîtriser des cuissons.
- Organiser son travail et sa mise en place.

**2
JOURS**

► INTER ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Fabrication des différentes pâtes de base (à la main, à la machine)

- Pâtes à la semoule
- Pâtes aux oeufs

Confection, découpe suivant leurs utilisations (pâtes à lasagnes, spaghetti, tagliatelles)

Maîtrise des cuissons

Confection des sauces de base (napolitaine, bolognaise, pistou...)

Elaboration de recettes de base :

- Lasagnes bolognaise
- Lasagnes au saumon
- Tagliatelles à la carbonara
- Spaghetti napolitaine
- Spaghetti bolognaise

Cuisson du risotto

Notions HACCP

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS:

Restaurateurs experts.

FORMATION COMPÉTENCE

RESTAURATEURS



LE TRAVAIL DES HORS D'OEUVRE EN PIZZÉRIA

VALORISER LA CARTE DE SON ETABLISSEMENT

Public : La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers et toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

Pré-requis : Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE NÉCESSAIRES À LA FABRICATION DES HORS D'OEUVRE FROIDS ET CHAUDS

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Choisir et prévoir les produits nécessaires aux réalisations en fonction des fiches techniques de fabrication.
- Confection de hors d'œuvre en respectant le principe de la marche en avant
- Maîtriser les cuissons de base.

2
JOURS

▶ INTER ENTREPRISES
▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Confectionner des hors d'oeuvre froids :

- ▶ Taillage de légumes
- ▶ Techniques de marinades

Confection des sauces froides de base et leurs dérivées : sauce vinaigrette, sauce mayonnaise, sauce cocktail ...

Réalisation d'antipasti

Utilisation de produits marinés ou séchés

Les différentes charcuteries italiennes et leurs utilisations

Techniques d'assemblage

Dressage

Confectionner des hors d'oeuvre chauds :

- ▶ Réaliser de pâtes de base : pâte brisée, feuilletée
- ▶ Confectionner une tarte salée : tarte à la tomate et au basilic
- ▶ Réaliser différentes bruschetta (tomate, mozza, poivrons anchois, chèvre, pistou...)
- ▶ Confectionner une polenta

Dressage des entrées chaudes

Notions HACCP

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS:

Restaurateurs experts.

FORMATION COMPÉTENCE

RESTAURATEURS



LES DESSERTS DE PIZZÉRIAS

VALORISER LA CARTE DE SON ETABLISSEMENT

Public : La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers, toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

Pré-requis : Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE SIMPLES NÉCESSAIRES À L'ÉLABORATION DE DESSERTS

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants maîtriseront :

- La fabrication des appareils de base
- L'élaboration des préparations de base
- Les techniques de cuissons
- L'organisation du travail et la mise en place

2
JOURS

▶ INTER ENTREPRISES
▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Confection de différents desserts incontournables dans la cuisine italienne :

- ▶ Tiramisu « classique »
- ▶ Panna cotta
- ▶ Parfait glacé
- ▶ Moelleux au chocolat
- ▶ Coupes glacées
- ▶ Crème renversée au caramel
- ▶ Mousse au chocolat

Confection des appareils de base

Techniques de mise en place dans le cadre d'une organisation claire pour un service « gagnant »

Techniques de présentation

Les produits semi élaborés et leur utilisation

Notions HACCP

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS:

Restaurateurs experts.

FORMATION COMPÉTENCE



VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

EN RESTAURATION ET HÔTELLERIE

Public : La formation s'adresse au personnel de café, de restaurants ou d'étages.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Préparer et mettre en place différentes compositions de petits déjeuners selon le choix du client, en respectant les stocks et les conditions de stockage, afin de satisfaire le client, l'accueillir dans de bonnes conditions de convivialité, d'organisation et de sécurité alimentaire
- Comprendre les besoins et attentes du client au petit déjeuner
- Maîtriser les incontournables de la qualité pour satisfaire et rassurer
- Gagner en aisance relationnelle pour optimiser l'approche du client
- Contribuer naturellement à optimiser le chiffre d'affaire
- Gérer les priorités, les imprévus et les moments d'affluences

1
JOUR

► INTER ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Normes HACCP et bonnes pratiques

Les différentes compositions de petits déjeuners

Organisation et mise en place, maîtrise du poste cafétéria

Gestion des commandes et des stocks

Contrôle et réception des marchandises

Accueil des clients et bienséance à adopter

Débarrasser et ravitailler un buffet, nettoyage et désinfection

VALIDATION DE LA FORMATION :

Evaluation sommative en fin de séquence. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentation de la séquence en méthodes active, participative et expositive, exercices formatifs effectués en individuel, ou en sous-groupe.

INTERVENANTS :

Chef de cuisine diplômé

FORMATION COMPÉTENCE



VALORISER VOTRE CARTE DE BIÈRES

QUELLE BIÈRE POUR QUEL PLAT?

Public : Cette formation sur la bière s'adresse à tous les professionnels souhaitant valoriser leur gamme de bières. Connaître l'histoire de la bière, ses spécificités visuelles et organoleptiques constitue un atout majeur à l'heure où ce produit retrouve toutes ces lettres de noblesse.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Valoriser leur gamme de bière

1
JOUR

► INTER ET INTRA
ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Présentation des matières premières : malts et houblons

Méthodes de fabrication

- Brassage
- Fermentation
- Houblonnage à crû
- Filtration
- Refermentation : définitions et explications

Les différents types de bières : pils, abbaye, trappiste, spéciales...

Mise en oeuvre sensorielle

- Mettre les 5 sens en éveil

Etude organoleptique d'une sélection de trois bières.

- Présentation de la roue des saveurs

Le choix d'une gamme de bières

Bières apéritives, bières accompagnantes d'un repas, bières digestives : comment faire le bon choix?

Valorisation de la bière sur les accords avec les mets : quelle bière pour quel plat?

Techniques de service

- Pression et bouteilles

Le choix du verre

Mousse ou pas mousse?

Le marché de la bière : les grandes tendances

Le vocabulaire de la bière

Préjugés et idées préconçues : la vérité sur la bière

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Cours théoriques, ateliers ludiques et pratiques, examen olfactif et examen gustatif des différentes bières.

INTERVENANTS :

Biérologues.



BARTENDING

LE BAR : UN MÉTIER DE SPÉCIALISTE

Public et Pré-requis : Le niveau I est accessible aux personnes n'ayant aucune expérience dans le domaine de l'hôtellerie-restauration. Le niveau II est destiné aux stagiaires issus du métier de l'hôtellerie-restauration justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Aborder le rôle du barman, les connaissances en matière de spiritueux, les techniques de vente et de service, la réalisation de boissons variées en appliquant les procédures internationales.

3
JOURS

▶ INTER ENTREPRISES
▶ 6 PARTICIPANTS

Présentation

Le barman

Les bars

Types de boissons

Législation

L'alcool

La verrerie

Les ustensiles et équipements

L'hygiène et le service

Les attentes clients

Mise en place d'1 station

Procédures de réalisation

Les techniques de verse et de dosage

Connaissances produits

- ▶ Le vodka, le rhum, le gin, le whisky, le cognac, l'armagnac, le calvados, les vermouths, les bitters, les liqueurs, la bière, le café.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes, dégustation, mise en situation filmée.

INTERVENANTS :

Professionnels du bar.

COCKTAILS

APPRENDRE OU OPTIMISER LE MÉTIER DE BARMAN

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- D'être sensibilisés aux saveurs et à leurs équilibres.
- Maîtriser au mieux les ustensiles et les techniques pour réaliser les grands cocktails classiques internationaux : histoire et familles de cocktails, subtilités de réalisation.

2
JOURS

▶ INTER ENTREPRISES
▶ 6 PARTICIPANTS

Historique des boissons mélangées

Les grandes familles de cocktail

L'équilibre des saveurs

Les textures de cocktails

Les cocktails classiques

Les décorations et les garnitures

La mixology, définition et exemple

La vente du cocktail, auprès du client

Entraînement dosage et verse

Réalisation des cocktails classiques filmés

Les cocktails contemporains

Mise en situation test pratique

Les techniques modernes de réalisation

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes, dégustation, mise en situation filmée.

INTERVENANTS :

Professionnels du bar.



RÉUSSIR EN TANT QUE GOUVERNANTE

9 JOURS / 5 MODULES

PUBLIC

Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s, hommes ou femmes.

OBJECTIFS

Prendre en charge la gestion du service d'étages en coordonnant, contrôlant et planifiant l'activité du personnel d'étages.
Gérer les matériels, stocks et fournitures et garantir la maintenance des installations.
Animer et encadrer les équipes.

PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation et délivrance d'une attestation de formation Gestes et Posures.

OBJECTIFS

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques et mise en situation.

FORMATION COMPÉTENCE

HÔTELIERS



ACCUEIL ET RELATION CLIENT EN HÔTELLERIE

RÉCEPTION

Public : Cette formation s'adresse aux réceptionnistes.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les profils comportementaux des clients.
- Accueillir et vendre par téléphone.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Comprendre l'impact de son image et la valoriser.

**2
JOURS**

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Connaître les profils comportementaux des clients

- ▶ Qui sont vos clients ?
- ▶ Les types de nationalités dans votre hôtel
- ▶ La qualité de service : les besoins et les attentes du client selon segmentations et nationalités
- ▶ Connaître sa propre photographie assertive dans les situations relationnelles
- ▶ Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- ▶ Repérer les 4 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation, fuite
- ▶ Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

Accueillir et vendre par téléphone :

- ▶ La mise en valeur de l'établissement
- ▶ La gestion des réclamations
- ▶ La présentation de l'entreprise
- ▶ Les différents appels

Gérer les situations difficiles en face à face

- ▶ Les six réponses
- ▶ Les huit astuces

Comprendre l'impact de son image et la valoriser

- ▶ L'attitude
- ▶ La posture
- ▶ L'aspect
- ▶ Le langage et la distance
- ▶ Le langage en relation avec le concept
- ▶ Les messages implicites et explicites

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques, jeux de rôles filmés et mise en situation..

INTERVENANTS :

Professionnels de l'hôtellerie et de la relation client.

FORMATION COMPÉTENCE

HÔTELIERS



GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS SELON LES NATIONALITÉS DE LA CLIENTÈLE

Public : Cette formation s'adresse à toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles selon les nationalités.

**1
JOUR**

- ▶ INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 10 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

L'accueil de la clientèle

- ▶ Profils comportementaux
- ▶ Gestion culturelle des nationalités
- ▶ Chaque pays, ses us et coutumes

La gestion des réclamations :

- ▶ La réclamation ne doit pas devenir plainte
- ▶ Gérer positivement les réclamations
- ▶ Suivi des litiges

Les différents types de situations délicates :

- ▶ Repérer les conduites inefficaces
- ▶ Identifier l'altercation verbale : comment la prévenir
- ▶ Définir la violence et les situations types et profils des individus violents
- ▶ Contrôler le stress et l'émotion face à la violence (exercice pratiques)

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation.

INTERVENANTS :

Intervenante spécialisée dans l'hôtellerie.

FORMATION COMPÉTENCE

HÔTELIERS



GOUVERNANTES

SAVOIR ÊTRE ET SAVOIR FAIRE

Public et Pré-requis: Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s, hommes ou femmes. Compte tenu des emplois du temps et horaires de prise de fonction, le programme est bien sûr adapté aux disponibilités de chacun et aux besoins de l'entreprise.

UN RÔLE DE COORDINATEUR SATISFAIRE LA CLIENTÈLE PAR UN SERVICE DE QUALITÉ

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Apprendre à organiser et planifier le fonctionnement général de son service.
- Encadrer et motiver son équipe en se positionnant en tant que chef de service.
- Etablir une coordination avec les services connexes de l'établissement.
- Savoir gérer son temps.
- Satisfaire son rôle de "maître (maîtresse) de maison".
- Respecter et faire respecter les critères d'accueil client.
- Définir et/ou respecter le budget de son service.
- Renseigner et exploiter les tableaux de bord de gestion.

2
JOURS

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

Management

- Bases du management

Gestion

- Achat, stockage, gestion et contrôle budgétaire

Organisation

- Etablir la fiche de fonction
- Planifier, organiser, optimiser

Respect des normes

- D'hygiène et de sécurité

Commercial

- Connaissance et respect des normes de l'enseigne ou des nouvelles normes
- Connaissance et compréhension de la clientèle
- Réussite de l'accueil du client

L'importance du détail

VALIDATION DE LA FORMATION :

Evaluation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS:

Professionnels du management en hôtellerie.

FORMATION COMPÉTENCE

HÔTELIERS



L'ÉQUIPE DES ÉTAGES

DISCRÉTION QUALITÉ EFFICACITÉ

Public Cette formation s'adresse à tout le personnel des étages.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Maîtriser l'accueil et la relation client.
- Mettre en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène.
- Organiser et planifier leurs activités et tâches.
- Mettre en œuvre un auto-contrôle de qualité.

2
JOURS

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

La sécurité et l'hygiène : les procédures et les règles

- Faire respecter les normes d'hygiène et de sécurité
- Les critères de la Marque
- Développement durable et Ecolabel
- Applications des protocoles de nettoyage et bio nettoyage
- Optimiser la productivité : la méthode des 5 M

Les techniques opérationnelles d'une chambre en recouche

- Respecter l'intimité du client
- Savoir renouveler les produits d'accueil

Les techniques opérationnelles d'une chambre en départ

- L'importance du détail
- Comprendre et accepter les contraintes
- Analyser les problèmes rencontrés
- Se mettre à la place du client
- L'importance des objets trouvés
- Gérer les urgences avec la réception

Mise en œuvre d'un auto-contrôle de qualité

- Connaître la méthode de l'auto contrôle
- Utiliser un langage technique pour signaler un problème
- Signaler des défauts constatés et suivre la remise en état (gestion des interfaces)

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS:

Des professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).



MANAGEMENT DROIT SOCIAL GESTION

GÉREZ VOTRE ENTREPRISE

FORMATION OBLIGATOIRE

- Le permis de former - 2 jours

FORMATIONS COMPÉTENCES

- MANAGEMENT** ■ Stratégie Marketing - 2 jours **N**
- Management opérationnel - 2 à 5 jours
- Savoir communiquer dans un climat de confiance - 1 jour
- Gérer les situations conflictuelles au travail - 2 jours
- Savoir gérer son stress au travail - 1 jour **N**
- Entretien professionnel - 1 jour **N**
- Gérer des clients difficiles et dangereux - 2 jours
- DROIT SOCIAL** ■ Les obligations sociales de l'exploitant CHRD - 1 jour
- Actualité et réglementation du droit du travail en CHRD - 2 jours
- L'essentiel du droit social CHRD - 1 jour
- Gérer sa paie - 1 jour
- GESTION EN RESTAURATION** ■ La mallette du dirigeant - 3 jours **N**
- Le Bail commercial - 1 jour **N**
- GESTION APPLIQUÉE À L'HÔTELLERIE** ■ Gestion dans l'hôtellerie - 3 jours **N**
- Le Yield management - niveau 1 - 2 jours
- Le Yield management - niveau 2 - 2 jours
- La Responsabilité de l'hôtelier - 1 jour **N**
- Communication et interculturalité - 1 jour **N**



DIRECTEUR/EXPLOITANT EN HÔTELLERIE

13 JOURS / 7 MODULES

PUBLIC

Cette formation concerne les directeurs, exploitants dans le secteur de l'hôtellerie.

OBJECTIFS

Concevoir et organiser la prestation hébergement et les services à la clientèle associée, gérer l'établissement et assurer la rentabilité, développer une politique commerciale. Concevoir et prendre en charge le management et l'animation des équipes.

PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, exercices pratiques, remise de documents, étude de cas concrets.

FORMATION OBLIGATOIRE



LE PERMIS DE FORMER

INTÉGRER UN JEUNE ET L'ACCOMPAGNER

Public et Pré-requis : Cette formation s'adresse à toute personne identifiée comme tuteur et maître d'apprentissage dans le secteur CHRD.

PLAN D'INTÉGRATION DANS L'ENTREPRISE

La réussite d'un jeune en formation dépend pour beaucoup de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement dont il bénéficie en entreprise ; ce qui souligne le caractère fondamental de l'action des tuteurs et des maîtres d'apprentissage dans la formation des alternants.

Savoir accueillir, montrer aux jeunes, échanger avec les centres de formation, sont des compétences majeures que les tuteurs et maîtres d'apprentissage doivent développer et mettre en oeuvre constamment pour chaque alternant.

La formation permet de comprendre le fonctionnement et les enjeux de la formation qualifiante, les missions et rôles des différents acteurs en présence, ainsi que toutes les notions nécessaires à une intégration réussie : communication, responsabilité, passion à transmettre, management et évaluation des performances.

**2
JOURS**

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 14 PARTICIPANTS

Information sur les parcours de formation professionnelle par alternance dans le secteur CHRD

- ▶ Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation professionnelle de l'alternant
- ▶ Permettre à l'alternant de tirer profit au maximum de l'alternance

Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel

- ▶ Créer les conditions d'une intégration professionnelle réussie dans l'entreprise, le métier et plus largement le secteur CHRD

Accueil et accompagnement, organisation du parcours de formation

- ▶ Accompagner l'alternant dans la découverte du métier et dans la construction de son projet professionnel

Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail

- ▶ Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail
- ▶ Contribuer à l'évaluation des acquis professionnels de l'alternant tout au long du parcours de formation

Initiation au droit social : les contrats de formation en alternance dans le secteur CHRD

- ▶ Appliquer les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation Remise d'une attestation de formation Permis de Former et un plan d'intégration du jeune à accueillir.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Cours théoriques, outils pédagogiques, évaluation.

INTERVENANTS :

Formateurs labellisés CPNE/IH.

FORMATION MANAGEMENT



STRATÉGIE MARKETING

LA DISTRIBUTION HOTELIÈRE

Public et pré-requis : Cette formation s'adresse aux directeurs, adjoints de direction, commerciaux, yelders.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Définir ce qu'est la distribution hôtelière.
- Avoir une vision d'ensemble de la distribution hôtelière.
- Connaître les tenants et les aboutissants du e-commerce.
- Comment créer un programme de fidélisation et des offres correspondantes aux marchés.

**2
JOURS**

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Marketing direct

- ▶ Bâtir un argumentaire et les principes
- ▶ Les techniques de la présentation persuasive
- ▶ Exercice en sous-groupe bâtir un argumentaire
- ▶ S'adapter à la psychologie de ses interlocuteurs
- ▶ Les gestes commerciaux
- ▶ Site internet, brochures, blog, les cartes de fidélités

La vente

- ▶ La connaissance du produit
- ▶ La connaissance du marché
- ▶ L'analyse de la concurrence

La distribution : «Kezako...»

- ▶ Les agences de voyages
- ▶ Les grossistes
- ▶ Les TO
- ▶ Les GDS
- ▶ Les IDS
- ▶ Le téléphone mobile
- ▶ Les TAGS

La distribution, un des 4 éléments du marketing mix

- ▶ Les circuits de la distribution

Gérer sa distribution hôtelière

- ▶ Selon son établissement
- ▶ Selon sa ville, sa région
- ▶ Selon ses concurrents

Etude pratique selon son établissement

- ▶ Offres adaptées aux différents clients
- ▶ Offres adaptées aux différents canaux
- ▶ Définir un programme de fidélisation

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, remise de documents.

INTERVENANTS :

Professionnels de l'hôtellerie.



MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

ÊTRE UN MANAGER ET UN ANIMATEUR D'ÉQUIPE

Public : Cette formation s'adresse aux restaurants et aux hôtels (exploitants, directeurs, maîtres d'hôtels, gouvernantes...)

Pré-requis : Aucun.

ACCOMPAGNER, DÉVELOPPER ET ANIMER POUR CEUX QUI ONT UNE FONCTION D'ENCADREMENT

Qu'est-ce que manager/animer une équipe de serveurs et/ou d'employés au sein d'un établissement CHRD? Comment se positionner en tant que patron ou gérant? Comment exercer son métier de manager/animateur de façon efficace? Comment décider, organiser, diriger et contrôler l'activité dont on est responsable? Comment mener un entretien constructif en face à face? Comment organiser et structurer une réunion d'équipe? Comment faire face aux situations de communication difficiles? Tant de questions qui sont abordées pour répondre aux interrogations des responsables et gérants d'établissements, études de cas à l'appui.

2 à 5 JOURS

► INTER ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

Le métier de manager

- Importance du métier de manager
- Accompagnement, développement, animation d'équipe

Les types de management

- Différents types et styles de management
- Les attentes du patron vis-à-vis des employés
- Les attentes des salariés vis-à-vis du patron

Le gestionnaire d'activité

- Être manager gestionnaire aujourd'hui
- Différents types de leadership exerçables
- Différences entre la mission du directeur et celle des employés collaborateurs

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, études de cas, mise en pratique, plan de perfectionnement.

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management et/ou en communication.



SAVOIR COMMUNIQUER

L'EFFICACITÉ DANS UN CLIMAT DE CONFIANCE

Public : Cette formation s'adresse à toutes personnes qui doivent prendre la parole devant un groupe.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux se connaître pour mieux connaître l'impact de son comportement face aux clients et au personnel.
- Construire la confiance.
- Savoir optimiser ses qualités et ses compétences.
- S'adapter aux situations et gérer les situations difficiles.

ÉTUDE DES COMPORTEMENTS COMPRENDRE LES DIFFÉRENCES

La formation aborde ces thèmes: communication, importance des comportements sur l'efficacité et la réussite dans le travail, styles et comportements tant des clients que du personnel, comprendre les différences, développer l'empathie et la flexibilité, réactions des styles face aux tensions, différentes applications de management (entretien individuel, coaching, délégation, formation, construction de l'équipe), plan de perfectionnement du manager.

1 JOUR

► INTER ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

Les différents comportements

- Des clients et du personnel
- Comprendre, écouter, dialoguer, s'adapter
- Modifications en fonction des situations

Réactions des styles face aux tensions

- Cycle de maintenance, spirale d'évolution
- Stratégie de modification

Pour le responsable

- Différentes applications de management
- Plan de perfectionnement du manager

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, études de cas, mise en pratique, plan de perfectionnement.

INTERVENANTS :

Spécialisés en management et/ou en communication.



GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

Public : Cette formation s'adresse aux managers, exploitants, personnes en relation avec la clientèle.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux se connaître en tant que communicant.
- Gérer les conflits dans la relation duale.
- Positiver la communication.
- Gérer les conflits dans le groupe.

2 JOURS

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Se connaître en tant que communicant

- ▶ Repérer les obstacles à la communication
- ▶ Utiliser des outils pour mieux écouter et être compris

Communiquer gagnant/gagnant

- ▶ Analyse stratégique de ses interlocuteurs
- ▶ Positiver la relation
- ▶ Utiliser un vocabulaire positif et concret

Gérer les conflits dans la relation duale

- ▶ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ▶ Le 8 infernal et comment s'en sortir ?
- ▶ Les 5 premières minutes
- ▶ Repérer le mode de communication de mon interlocuteur
- ▶ Convaincre et négocier

Gérer les conflits dans le groupe

- ▶ Comprendre la dynamique de groupe
- ▶ Reconnaître les rôles
- ▶ Gérer les conflits

Jeux de rôles

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS:

Spécialisés en management et relation interpersonnelle.



SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

Public : Cette formation est destinée à toute personne qui a besoin de savoir gérer son stress au travail.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes du stress.
- Identifier les symptômes physiques, émotionnels et comportementaux.
- Repérer les agents de stress psychosocial au travail.
- Savoir garder un stress positif.

1 JOUR

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

NOUVEAU

Comprendre les mécanismes du stress positif et négatif

Prendre conscience des effets induits par le stress

Identifier les agents stresseurs et repérer ses propres signaux d'alerte (état des lieux psycho émotionnel par des tests psychologiques)

Modifier ses habitudes émotionnelles et ses automatismes de pensée

Décoder les comportements et stratégies de déstabilisation

Agir sur son environnement physique (bruits, sommeil...)

S'entraîner pour développer son adaptabilité par l'affirmation de soi

Concilier certaines contraintes professionnelles et personnelles

Apprendre à évacuer le stress par des exercices faciles à pratiquer et à reproduire en prévention et en correction

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Nombreux exercices pratiques avec un formateur expert en développement personnel et en gestion des risques psychosociaux.

INTERVENANTS:

Spécialisés en psychologie.



ENTRETIEN PROFESSIONNEL

PRÉPARATION À L'ENTRETIEN INDIVIDUEL PROFESSIONNEL

Public : Cette formation s'adresse aux directeurs, managers...

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants connaîtront :

- Les outils et la pédagogie nécessaires pour réaliser l'entretien annuel professionnel dans les meilleures conditions, afin qu'il réponde à l'objectif de définir le plan de formation individuel et collectif de l'entreprise.

Cet entretien a donc pour objet de favoriser les synergies entre le projet professionnel des salariés et les exigences de l'entreprise, et de valoriser les ressources humaines de l'entreprise par une connaissance approfondie des compétences et des motivations des collaborateurs.

1
JOUR

► INTER ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Nouvelles dispositions législatives

► Concernant la formation professionnelle tout au long de la vie

Entretien individuel d'évaluation

► Les objectifs pour l'entreprise
► Les objectifs pour le salarié

La préparation de l'entretien

► Le déroulement de l'entretien

Les résultats attendus de la démarche au sein de l'entreprise

► Présentation du passeport formation

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS :

Spécialisés en relation interpersonnelle.



GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION

Public : Cette formation s'adresse à tout le personnel dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Gérer les situations conflictuelles d'intensité variable.
- Analyser une situation.
- Apprécier le niveau de risque tant pour le personnel que pour le public.
- Adapter l'intervention d'un point de vue tactique et technique.

ADAPTER LA RÉPONSE À L'AGRESSION SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

La formation rappelle le principe de graduation d'une intervention et d'une riposte, ainsi que les motifs légitimes du refus d'accès à un établissement.

2
JOURS

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

Maîtrise du cadre juridique :

► motifs légitimes de refus d'accès ou d'expulsion, classification des infractions et organisation des juridictions, flagrance et droit d'appréhension, légitime défense, video-surveillance et procédure d'intervention graduée

Gestion verbale du conflit :

► Psychologie de l'interlocuteur, gestion du stress personnel, techniques de négociation

Positionnement

► gestion de l'espace, attitude, positionnement individuel et collectif

Protection

► Techniques de défense personnelle et d'intervention pratique

Mises en situation

► Jeux de rôles immersifs abordant des problématiques variées, du simple litige à une agression caractérisée...

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Supports audiovisuels, armes saisies administrativement, matériels d'entraînements, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés.



LES OBLIGATIONS SOCIALES DE L'EXPLOITANT CHR

LES POINTS ESSENTIELS

Public : La formation s'adresse à tout chef d'entreprise ayant une activité liée au secteur professionnel CHR.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Appliquer la réglementation à l'embauche d'un salarié (DPAE, médecine du travail).
- Connaître les caractéristiques essentielles et avantages des différents contrats de travail.
- Mettre en place des outils simples et efficaces pour appliquer la réglementation : (feuilles d'heures, convention collective à disposition, affichages obligatoires, tenue du registre du personnel...).
- Mettre en oeuvre les actions essentielles pour assurer la santé et la sécurité de ses salariés.
- Mieux gérer un contrôle : liste des documents à présenter.

1
JOUR

▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Dispositions conventionnelles

La durée du temps de travail

- ▶ Les durées maximales du travail
- ▶ Décompte du temps de travail
- ▶ Les heures supplémentaires, repos hebdomadaire
- ▶ Le temps d'habillage et de déshabillage

Les jours fériés

- ▶ Les 6 jours fériés garantis, les 4 autres jours fériés, le 1^{er} mai

Le travail de nuit

Les contrats de travail en CHR

- ▶ Formalités d'embauche
- ▶ Période d'essai des CDD et CDI, essai professionnel
- ▶ Rémunération, grille des salaires conventionnels
- ▶ Les contrats de travail
- ▶ Les apprentis, les mineurs, les majeurs, les stagiaires
- ▶ Les avantages en nourriture

Les congés

- ▶ Congés payés, congés pour événements familiaux

Les absences

- ▶ Maladie, accident du travail

Registre unique d'évaluation des risques

Prévoyance et frais de santé

Les travailleurs étrangers HCR

Documents à fournir lors du départ du salarié

La prime TVA

Les affichages obligatoires

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : mise en situation sur un établissement.

INTERVENANTS:

Professionnels du secteur CHR spécialisés en droit social.



ACTUALITÉ ET RÉGLEMENTATION DU DROIT DE TRAVAIL EN CHR

LA RÉGLEMENTATION DU TRAVAIL

Public : Cette formation s'adresse à tout chef d'entreprise, responsable ou comptable ayant une activité liée au secteur professionnel CHR.

Pré-requis : Aucun.

BIEN CONNAÎTRE LA CONVENTION COLLECTIVE DES CHR ÉVOLUTION DU DROIT DE TRAVAIL

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Acquérir et mettre en pratique les règles de base en droit du travail, tout en maîtrisant au mieux les principales dispositions de la Convention Collective Nationale des Cafés, Hôtels, Restaurants.
- Connaître la législation relative au droit du travail et les différentes clauses du contrat de travail.
- Optimiser son rôle et son pouvoir de dirigeant en imposant des règles et une discipline au sein de l'entreprise.
- Gérer au mieux la suspension et/ou la rupture du contrat de travail.

2
JOURS

▶ INTER ENTREPRISES
▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Code du travail, différents types de contrats de travail

- ▶ Convention collective
- ▶ Usages
- ▶ CDI, CDD, extras, saisonniers, temps partiel, travail modulé
- ▶ Conventions de stage
- ▶ Clauses courantes, particulières, interdites

Règles de la direction

- ▶ Répartition du temps de travail et des horaires, heures supplémentaires, dépassements
- ▶ Gestion des congés payés, salaires et accessoires, rémunération au pourcentage
- ▶ Avantages nourriture

Mesures de discipline dans l'entreprise

- ▶ Agissements fautifs
- ▶ Harcèlement, discrimination, sanctions

Suspension du contrat de travail, fin du contrat de travail

- ▶ Maladie, maternité, accidents travail, maladies professionnelles
- ▶ Démission
- ▶ Licenciement, suivi d'une transaction ou non, rupture conventionnelle, prise d'acte de la rupture.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Evaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Enseignement théorique les 2/3 du temps. Enseignement pratiques : mise en situation, analyse de cas, jeux de rôle, .

INTERVENANTS:

Spécialisés dans le secteur des CHR.



L'ESSENTIEL DU DROIT SOCIAL

DÉVELOPPER SON EXPERTISE CHRD

Public : La formation s'adresse aux experts comptables, salariés de cabinets comptables.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront plus à l'aise pour :

- Choisir le contrat de travail le plus adapté aux salariés du secteur CHRD.
- Appliquer les spécificités de la convention collective dans son activité au quotidien.
- Mieux conseiller leurs clients exploitants du secteur CHRD.

**1
JOUR**

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

Expert-comptable et responsabilité civile professionnelle

Dispositions conventionnelles

- Les sources du droit social
- Les points clés à retenir

Contrats de travail et particularités

- Quel contrat de travail choisir ?
- CDI, CDD, extras, saisonniers
- Apprentis, emplois des jeunes, salariés étrangers, stagiaires

Les modalités du contrat

- Jours fériés, congés, repos hebdomadaire, durée et aménagement du temps de travail
- Avantages en nature, primes TVA et tutorat
- Prévoyance et frais de santé

Rupture du contrat de travail

- Nature de la rupture
- Vérification de la situation du salarié
- Dernière paie
- Ancienneté, absences, congés payés, DIF
- Les différentes indemnités

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en droit social.



GÉRER SA PAIE

LES CLÉS D'UN BULLETIN DE PAIE

Public : Cette formation s'adresse à toute personne en charge de la paie, les experts comptables, les collaborateurs de cabinets comptables.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront plus à l'aise pour :

- Etablir un bulletin de paie en tenant compte des spécificités du secteur CHRD.
- Mieux gérer les fins de contrat.
- Mieux conseiller leurs clients exploitants.

**1
JOUR**

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

Détail du calcul du salaire

- Le temps de travail : heures normales, supplémentaires, complémentaires
- Les avantages en nature spécifique au secteur CHRD

Etablir les bulletins de salaire

- Mentions obligatoires
- La périodicité et les dates de paiement

Prendre en compte la vie de l'entreprise

- Congés
- Absences (maladies, exceptionnelles, etc)
- Départs

Les indemnités en cas de rupture

Le paiement des cotisations sociales

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS :

Experts comptables spécialisés en gestion de la paie CHRD.



MALLETTE DU DIRIGEANT EN CHRD DÉVELOPPER LA RENTABILITÉ DE SON ÉTABLISSEMENT

MIEUX COMPRENDRE, MIEUX GÉRER, ANTICIPER ET MIEUX TRANSMETTRE

Public : Cette formation s'adresse à tous les dirigeants et en particulier les dirigeants de jeunes entreprises ou confrontés à la mutation économique actuelle

Pré-requis : Aucun.

Offrir aux chefs d'entreprise du secteur CHRD les moyens d'effectuer un diagnostic de leur activité et mettre à leur disposition les outils concrets (tableau de bord) de mesure corrective de gestion.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront mieux informés et plus avisés pour :

- Connaître les éléments essentiels pour bien gérer une affaire en début d'activité.
- Identifier les points sensibles (zones de risques) susceptibles de conduire à un échec en phase de démarrage.
- Disposer d'indicateurs de mesures de la bonne marche de l'affaire.
- Savoir élaborer un compte de résultat adapté à leur activité pour dégager leurs principales marges.
- Avoir identifié les axes d'amélioration de leur gestion.
- Disposer d'une méthode de calcul des marges en fonction de leur liasse fiscale.
- De concevoir des procédures destinées à favoriser l'amélioration de la marge.

**3
JOURS**

▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Identifier les points sensibles en phase de démarrage d'une affaire

- ▶ Analyser sa situation financière de départ
- ▶ La rémunération de l'exploitant
- ▶ Le régime social des indépendants (RSI) et son fonctionnement
- ▶ La tenue de caisse : garantir les paiements et anticiper un contrôle fiscal
- ▶ Les prévisions de chiffre d'affaires
- ▶ Suivre son activité au quotidien, chaque semaine, chaque mois
- ▶ La situation à 3 mois

Comprendre la formation du résultat en CHRD

- ▶ Les limites du compte de résultat classique
- ▶ Le compte de résultat CHRD
- ▶ Les avantages du compte de résultat CHRD
- ▶ Elaborer un compte de résultat CHRD
- ▶ Présentation des résultats par nature d'établissement
- ▶ Comment aller plus loin dans l'analyse, la ventilation par activité?
- ▶ Les clés de répartition des frais généraux et des salaires

L'amélioration de la marge brute dans les CHRD

- ▶ Les causes terrain d'une marge amoindrie, être capable de comprendre:
 - le coût de l'effritement des marges par les procédures aléatoires (cuisine / salle)
 - les causes principales d'une mauvaise gestion
- meconnaissance de son entreprise
- la confiance fournisseur
- la fixation des prix
- la notion du coefficient multiplicateur
- ▶ Les remèdes -être capable de :
 - identifier les outils de gestion usuels et moins connus
 - appréhender les techniques pour améliorer sa marge (achats, réception des marchandises, transformation, distribution, encaissement (gestion des offerts / détection et éradication du coulage), comprendre le fonctionnement d'une mercurière, comprendre le fonctionnement de la fiche technique

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Support audiovisuels, études de cas, animation de groupes, exercices pratiques, remise de documents.

INTERVENANTS:

Professionnels de la restauration.

CHRISTOPHE TERLESKI
Formateur

Augmenter sa marge, la priorité absolue

La passion d'entreprendre ou d'exploiter sa propre entreprise devrait obligatoirement accompagner d'une maîtrise de la gestion de celle-ci.

La Mallette du Dirigeant est la combinaison idéale d'une formation adaptée et d'un outil de gestion pragmatique destinée à vous permettre de gérer en toute connaissance en toute confiance.

FORMATION JURIDIQUE



LE BAIL COMMERCIAL

MIEUX COMPRENDRE, MIEUX GÉRER, ANTICIPER ET MIEUX TRANSMETTRE

Public et Pré-requis : Cette formation s'adresse à tous les futurs exploitants, chefs d'entreprise occupant un local commercial ou souhaitant en occuper un autre afin de les aider dans la compréhension de cet outil essentiel au fonctionnement des cafés, hôtels, restaurants et discothèques.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront mieux informés et plus avisés pour :

- La maîtrise des caractéristiques de leur bail.
- Mieux anticiper la charge des travaux du local.
- Appréhender les possibilités liées à l'évolution de leur activité au sein de leur local commercial.
- Comprendre l'évolution de leur loyer et sa révision.
- Anticiper le renouvellement de ce contrat, pour pérenniser ou mieux transmettre leur entreprise.

1
JOUR

► INTER ET INTRA
ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Introduction

- Notion de fonds de commerce
- La Place du bail dans l'entreprise

Comprendre et préserver la vie du bail

- Définitions et caractéristiques
- Durée, fin et renouvellement : savoir pour anticiper et mieux transmettre
- Les travaux et déspecialisation : anticiper pour optimiser

Le loyer : le coeur du bail

- Fixation (la valeur locative et le plafonnement)
- Révision (ou indexation)
 - Révision (ou indexation) conventionnelle
 - Révision triennale
 - L'ILC, vers une révision pondérée du loyer : mode d'emploi

Le renouvellement

- Procédure à l'initiative du bailleur et du locataire
- Les litiges nés de la fixation du loyer du bail à renouveler
- Les litiges du renouvellement

Etude de cas

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Méthodologie, Cas pratiques

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés

FORMATION GESTION



GESTION DANS L'HÔTELLERIE

GÉRER LES STOCKS ET LE BUDGET

Public : Cette formation s'adresse à tout(es) les gouvernant(es) en place ou futur (e)s gouvernant(es).

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mettre en place des tableaux de bord.
- Gérer les stocks, le budget et les fournisseurs.

3
JOURS

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Initiation Excel

Initiation à la comptabilité générale de l'hôtel

Gestion contrôle et budget

Contrôle de gestion : linge, produits accueil, produits entretien, personnel, entretien, divers

Gestion des stocks

Mise en place des tableaux de bords

- Inventaires
- Productivité
- Suivi matériel
- Décade

Les fournisseurs

- Les différents types de contrats
- Le cahier des charges et l'évaluation des besoins
- Les critères de sélection : autonomie ou politique de groupe
- La mise en concurrence
- La négociation de prix
- La déontologie

VALIDATION DE LA FORMATION :

Évaluation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS :

Professionnels du management en hôtellerie.



GESTION APPLIQUÉE À L'HÔTELLERIE

YIELD MANAGEMENT - NIVEAU I ET II

Public : Cette formation s'adresse aux directions d'unités hôtelières, aux équipes commerciales, aux services de réservation et au personnel de réception.

Pré-requis : Niveau I : Aucun.

Pré-requis : Niveau II : Avoir suivi le niveau I.

La formation proposée par **UMIH FORMATION** permet de comprendre les principes du Yield Management comme méthode de gestion à part entière, ou comment contribuer à améliorer l'occupation et la rentabilité de son établissement.

LE NIVEAU I

AMÉLIORER LE TAUX D'OCCUPATION

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître la notion des 4B.
- Identifier la bonne prestation pour le bon client, au bon moment et au bon prix.
- Réfléchir, travailler et s'adapter, notamment avec une capacité d'hôtel limitée.
- Réussir le pari de la vente en ligne.
- Augmenter son CA et son prix moyen.

LE NIVEAU II

AUGMENTER LE CA

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de

- Connaître l'environnement Yield d'aujourd'hui
- Maîtriser les éléments du Pricing, du Rate management et des Forecast grâce à des outils précis
- Adapter à l'hôtellerie indépendante
- Explorer l'univers de l'e-distribution
- Augmenter son CA et son prix moyen.

2
JOURS

LE NIVEAU I

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Connaissances générales

- ▶ Définition du yield, revpar, revpar net, étapes et impératifs

Identifier le client qui coûte

- ▶ Optimiser les recettes, créer les outils de base et mesures
- ▶ Exercice sur hébergement, restauration, séminaire, check list

Analyser et prévoir

- ▶ Yield forecast, rate planner, stratégie structure tarifaire

Augmenter son CA

- ▶ Politique de discount, up selling et down selling
- ▶ Etapes de la vente, préparer les tableaux de bord
- ▶ Principaux sites internet.

2
JOURS

LE NIVEAU II

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

Connaissances générales

- ▶ Connaître son établissement, problématique des hôtels
- ▶ Définition du yield, indicateurs de progression

Game field 2.0

- ▶ Canaux, partenaires, outils du web 2.0, technologie, blogs
- ▶ Vente en ligne: ids, gds, pms, crs
- ▶ Demain la crise ? me ? myself & 1 ?
- ▶ La vente idéale, comment fixer un prix ? coûts, se distribuer en direct

Organiser et analyser

- ▶ Construire la prévision par segment de marché
- ▶ Bâtir des classes de yield, analyser l'historique
- ▶ Règles de fonctionnement d'une grille tarifaire
- ▶ Étanchéité, flexibilité, lisibilité, dégressivité
- ▶ Prévoir la demande non contrainte, définir le mix idéal
- ▶ Leviers d'optimisation du yield, allocation des capacités
- ▶ Gestion des tarifs, du surbooking, de la durée de séjour

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de la formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, études de cas, exercices pratiques, remise de documents.

INTERVENANTS:

Professionnels de l'hôtellerie.

GHISLAINE LE PERTEL

Formatrice



Comme toute hôtelière, je pratiquais le yield sans avoir eu de formation appropriée. Puis en 2004, j'ai appris les bases de cette méthode, et j'ai réalisé qu'il ne fallait plus me fier à mes sentiments mais aux chiffres. Depuis, je constate une progression de 10 à 25 % par an sur les résultats des établissements dont j'ai la charge.

La formation yield qui vous est proposée est conçue par des exploitants pour des exploitants qui doivent à la fois gérer le commercial, le e-commerce et la é-réputation, les ressources humaines, la qualité et le bon fonctionnement de tous les services et du technique, sans oublier le coeur de notre métier: l'accueil. Le programme de cette formation et les documents que nous vous remettons à l'issue de la session vous permettent d'être performants immédiatement.



FORMATION GESTION

HÔTELIERS



LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER

L'HÔTELIER RESPONSABLE MAIS PAS COUPABLE

Public et Pré-requis : Cette formation s'adresse aux propriétaires et directeurs d'hôtels.

IDENTIFIER ET APPRÉHENDER LES RISQUES LIÉS A L'EXPLOITATION D'UN HÔTEL

NE PAS TRAVAILLER DANS LA CRAINTE PERMANENTE ET MIEUX SAVOIR SE PRÉMUNIR CONTRE LES RISQUES

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les risques liés à l'exploitation quotidienne d'un hôtel et à sa clientèle.
- Connaître les responsabilités de l'hôtelier (civile, pénale, contractuelle, délictuelle).
- Définir les bonnes pratiques.

1
JOUR

► INTER ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

La notion de responsabilité

Identifier les risques liés à l'exploitation de l'établissement hôtelier

Débriefer pour apprendre de la crise déjà vécue au sein de votre hôtel

Identifier les risques liés à votre clientèle ou votre environnement

- Vols, filouterie, alcool, interdiction de fumer, délits spécifiques
- Les obligations spécifiques de l'hôtelier
- Les bonnes pratiques

VALIDATION DE LA FORMATION :
Évaluation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :
Supports audiovisuels, animation de groupe, documents pédagogiques, évaluation des acquis.

INTERVENANTS :
Consultants spécialisés dans la réglementation et prévention des risques.

FORMATION COMPÉTENCE

HÔTELIERS



COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ

UN SERVICE DE QUALITÉ

Public et Pré-requis : Cette formation s'adresse à tout(es) les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s, hommes ou femmes.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour
- Répondre à ses demandes, réclamations...
- Assurer les relations avec le ou les signataires des contrats, les responsables des différents services.

1
JOUR

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 8 À 12 PARTICIPANTS

NOU-
VEAU

Le sens du luxe

- L'importance du détail

Reussir un accueil client en français et en anglais

- Vocabulaire hôtelier en anglais

Communiquer

- Des fleurs
- Des accueils
- Des vip

Soigner une image commerciale et de marque

- Apporter une attention toute particulière à la qualité du service
- Comprendre les différentes attentes des clients
- Être capable de prendre en compte les différences culturelles et ethniques de la clientèle

VALIDATION DE LA FORMATION :
Évaluation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :
Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS :
Des professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).

• A Selection
from our ...

MENU

- Fish & Chips -

Sausage & Mash

- Steak & Ale Pie -

... Lasagne

- B

LANGUES ETRANGÈRES

MIEUX
ACCUEILLIR
SES CLIENTS
EN APPRENANT
LES LANGUES
ETRANGÈRES

FORMATIONS COMPÉTENCES

- Anglais e-learning appliqué au CHRD **N**
- Maîtriser les basiques du mandarin en hôtellerie **N**

FORMATION COMPÉTENCE



ANGLAIS E-LEARNING

ANGLAIS APPLIQUÉ AU CHR D

Public : Cette formation on-line permet, de manière simple et ludique, d'apprendre à accueillir traiter et satisfaire au mieux les attentes de la clientèle anglo-saxonne, voire internationale.

Le personnel des différents services de restauration et d'hôtellerie peut dès lors faire preuve de maîtrise et de qualité de service en face à face ou au téléphone. Qui plus est en développant une relation commerciale rapide et efficace.

UN CONTENU ET DES EXERCICES SPÉCIFIQUES ANGLAIS APPLIQUÉ AU SECTEUR DE L'HÔTELLERIE

Des modules sont adressés au stagiaire en fonction de son niveau. Chacun d'entre eux sur un vocabulaire précis d'une situation en hôtellerie-restauration : recevoir les clients, l'enregistrement, prise de commande, réservation d'une table, au bar, présenter la note...

**ON LINE
24H / 24
6 MOIS**

**ANGLAIS APPLIQUÉ
AUX CHR D**

**NOU-
VEAU**

Accueillir, traiter et satisfaire les attentes d'une clientèle anglo-saxonne

Aisance professionnelle pour un service de qualité (en face à face ou au téléphone)

Développer une relation professionnelle et commerciale

Gérer les situations délicates et les urgences.



MOYENS PÉDAGOGIQUES:
Cours interactif en ligne accessible sur PC et tablette.

FORMATION COMPÉTENCE



MAÎTRISER LES BASIQUES DU MANDARIN EN HÔTELLERIE

INITIATION

Public : Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante, Chef de Rang... souhaitant s'initier au chinois.

Pré-requis : Pas de pré-requis en mandarin - test linguistique préalable pour élaborer les groupes.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les spécificités, la culture de la Chine afin d'adapter sa communication avec les clients.
- Le pays, son histoire, sa culture...
- Les bons mots pour un bon accueil.
- Faire émerger les dimensions culturelles impliquées dans les interactions avec le client.
- Apprendre le vocabulaire de base +/- 400 mots.

**30
HEURES**

▶ INTER ENTREPRISES
▶ 6 A 10 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Initiation à la prononciation des phonèmes en chinois

Introduction aux tons

Mise en garde relative aux tons

Accueillir et présenter - Les pronoms

Nombre et monnaie

Décrire - spécificité des adjectifs chinois

Ordre des mots / Construction de phrase

Dire «oui» ou «non»

Possession / Demander

Questions fermées - «y-a-t-il?», «avez-vous?»

Démonstratifs

Temps : horaire / durée

Lieux / distances / adresses

Questions ouvertes : ou, quand, comment, combien ?

Vocabulaire cible

Principales formules de politesses

Réponse aux interrogations relatives à la prononciation

Principales différences culturelles

Le concept de «face»

Langage non-verbal

Comprendre le «oui» asiatique

Erreurs à éviter

Quelques comportements auxquels s'attendre, les comprendre pour bien réagir...

Quelques attentions très appréciées au restaurant, à la réception, dans les étages

VALIDATION DE LA FORMATION :

Évaluation des connaissances tout au long de l'apprentissage. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

10 séances de 3heures (une à deux fois par semaine), formation en petit groupe, PowerPoint, lexique, jeux de rôle, supports graphiques d'une artiste contemporaine.

INTERVENANTS:

Spécialisés dans la communication et la culture chinoise..



WEB MARKETING

AMÉLIOREZ VOTRE VISIBILITÉ

FORMATIONS COMPÉTENCES

- E-réputation: Visibilité de votre hôtel et de son site web - 2 jours
- La distribution hôtelière - 2 jours
- Développer sa clientèle par les nouvelles technologies en restauration - 1 jour
- Informatique - E-learning **N**
- Nouvelles technologies - WiFi - 1 jour **N**
- Comment créer son site internet - 3 jours **N**
- Comment référencer son site internet sur Google - 2 jours **N**



DEVENIR "REVENUE MANAGER"

7 JOURS / 4 MODULES

PUBLIC

Salarié intégrant ou travaillant dans les directions d'unités hôtelières, les équipes commerciales, les services de réservation et le personnel de réception.

OBJECTIFS

Associer les métiers de yieldeur et community manager pour augmenter la rentabilité de votre établissement.

Maîtriser les tactiques et les techniques du yield et du pricing pour maximiser le revenu.

Optimiser les ventes sur internet et les réseaux sociaux.

Apprendre nouveau métier indispensable pour être compétitif et autonome face aux agences en lignes.

PARCOURS UMIH FORMATION



VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative, ateliers pratiques, étude de cas concrets, simulations.

FORMATION COMPÉTENCE

HÔTELIERS



E-RÉPUTATION

VISIBILITÉ DE VOTRE HOTEL ET DE SON SITE WEB

Public : Cette formation s'adresse aux Directeurs, adjoints de direction, commerciaux et aux Yieldsers.

Pré-requis : Aucun.

CONNAÎTRE L'ASPECT DE E-RÉPUTATION ET SES ENJEUX

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux de la e-réputation.
- Améliorer la visibilité de leur établissement et de leur site sur la toile.
- Gérer les réseaux sociaux.
- Optimiser les ventes : marketing sur internet.
- Améliorer la visibilité de son établissement et de son site web.

2
JOURS

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

Pourquoi est-il important de surveiller sa e-reputation

Faut-il encourager les commentaires clients ?

Comment améliorer la visibilité du site internet de l'hôtel ?

Comment transformer son site en plateforme « sociale » attractive pour les clients et les moteurs de recherche ?

Pourquoi le marketing sur internet est-il différent du marketing « traditionnel » ?

Lancer des campagnes d'offres promotionnelles

Avec ou sans réseaux sociaux ?

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS:

Spécialistes en e-reputation.

FORMATION COMPÉTENCE

HÔTELIERS



LA DISTRIBUTION HÔTELIÈRE

LA DISTRIBUTION EN LIGNE

Public : Cette formation s'adresse aux Directeurs, adjoints de direction, commerciaux et aux Yieldsers.

Pré-requis : Aucun.

CONNAÎTRE L'ASPECT DE E-RÉPUTATION ET SES ENJEUX

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Définir ce qu'est la distribution hôtelière.
- Avoir une vision d'ensemble de la Distribution hôtelière.
- Connaître les tenants et les aboutissants du E-commerce.
- Comment créer un programme de fidélisation et des offres correspondantes aux marchés.

2
JOURS

► INTER ET INTRA ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

La distribution : «Kezako»

- Les agences de voyages
- Les grossistes
- Les TO
- Les GDS
- Les IDS
- Le téléphone mobile
- Les TAGS

La distribution un des 4 éléments du marketing mix

- Les circuits de la distribution

Gérer sa distribution hôtelière

- Selon son établissement
- Selon sa ville, sa region
- Selon ses concurrents

Etude pratique selon son établissement

- Offres adaptées aux différents clients
- Offres adaptées aus différents canaux
- Définir un programme de fidélisation

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS:

Professionnels du web spécialisés en e-commerce..

DÉVELOPPER SA CLIENTÈLE PAR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES EN RESTAURATION

Public : Cette formation s'adresse aux restaurants et aux brasseries.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Comprendre et gérer les avis sur Internet.
- Connaître les points clés d'un bon site Internet de restaurant.
- Savoir créer et optimiser une page Facebook professionnelle.
- Fidéliser sa clientèle : Le marketing direct.

TÉMOIGNAGE

LAURY QUADRADO

Rélations entreprises et institutionnels - Région Midi Pyrénées UMIH FORMATION

Internet, un levier indispensable pour développer son chiffre d'affaires

Depuis l'an 2000, les technologies marketing ont grandement évoluées, et le restaurateur ne doit plus se consacrer uniquement à sa seule profession.

En véritable artisan et chef d'entreprise de PME il doit gérer les approvisionnements, les stocks, son personnel, sa rentabilité et la communication car il est fortement concurrencé. Ses clients ne sont plus uniquement des voisins de son quartier.

C'est pour cela qu'il doit utiliser les nouvelles technologies tels :

- qu'avoir un site internet et être correctement référencé sur les moteurs de recherche pour être trouvé par ses futurs clients,
- être présent sur les réseaux sociaux pour développer le bouche à l'oreille
- et fidéliser sa clientèle via le marketing direct.

En synthèse on peut retenir 3 mots :

- 1 - «**visibilité**» par la création et le référencement de son site internet
- 2 - «**bouche à oreille**» par une présence sur les réseaux sociaux et l'animation de ses derniers
- 3 - «**fidélisation**» par l'utilisation du marketing direct



**1
JOUR**

► INTER ET INTRA
ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

Un peu de théorie

- Histoire et évolution du web
- Le contexte et les tendances du Web en 2013 pour la restauration
- Définition des termes pratiques liés aux nouvelles technologies

Le Web et le restaurant

- Web 1.0 : Les 4 règles d'or du site internet d'un restaurant
- Web 2.0 : Avis et Réseaux sociaux
- Comment augmenter son Chiffre d'Affaire grâce à Facebook?

Introduction à la gestion clients nouvelle génération

- Le client, patrimoine de l'entreprise
- Définition des termes et des pratiques liées à la gestion clients
- Le « CRM » qu'est ce que c'est?
- Gains et bénéfices d'un CRM pour un restaurant

Introduction au marketing direct

- Quelques chiffres sur le marketing direct
- Pré-requis à l'utilisation d'un outil informatique de gestion clients
- Les fonctionnalités et l'utilisation d'un cahier de réservation électronique
- La gestion d'une base de données clients et de sa segmentation
- Comment mettre en place une campagne de communication (email, sms)?
- Exemple d'une stratégie marketing pour un restaurant (de la planification à la réalisation)

Réglementation autour du fichier clients

- Qu'est ce que la CNIL ?
- Les règles à suivre pour la collecte de données
- Comment bien gérer la désinscription à mes communications ?
- Bien faire sa déclaration

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS :

Professionnels du web.

FORMATION COMPÉTENCE



INFORMATIQUE - E-LEARNING

Public : Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs d'entreprise ayant besoin de découvrir ou de se perfectionner dans l'utilisation des logiciels du Pack Office.

Pré-requis : Aucun.

Dans cette thématique formation informatique en ligne (e-learning), vous pourrez retrouver nos formations spécifiques à l'utilisation des logiciels du Pack Office Microsoft (Excel, Word, PowerPoint). Nos formations bureautique en ligne sont accessibles 7j/7, 24h/24 grâce à notre solution e-learning innovante.

**ONLINE
24H/24**

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Sur PC ou MAC

Bureautique

- ▶ Word
- ▶ Excel
- ▶ PowerPoint
- ▶ Access
- ▶ Logiciel de comptabilité (ciel...)

Email

Internet

- ▶ Navigateurs : Google, Mozilla...

Multimédia

Périphérique

Sécurité

Sites internet

- ▶ Facebook...

Système

- ▶ Windows
- ▶ Apple

Tchat



MOYENS PÉDAGOGIQUES:
Cours interactif en ligne accessible sur PC et tablette.

FORMATION COMPÉTENCE



NOUVELLES TECHNOLOGIES WIFI

Public : Cette formation s'adresse aux personnes ayant le projet d'installer un réseaux Wi-Fi.

Pré-requis : Aucun.

La technologie des réseaux sans-fil n'ont cessé de prendre de l'importance durant la dernière décennie. Ce succès est dû à la grande simplicité de connexion qui ne demande plus de câbles. Avec l'avènement du Wi-Fi, la communication par Internet est devenue mobile grâce à la profusion de «hotspots». Cette formation a pour but de monter les principes de fonctionnement du Wi-Fi et de donner des solutions pour installer un réseau Wi-Fi.

**1
JOUR**

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 6 À 12 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Présentation et mise en oeuvre

- ▶ Présentation du Wi-Fi
- ▶ Les normes
- ▶ Les réseaux sans fils
- ▶ Les différentes topologies
- ▶ La mise en oeuvre
- ▶ La sécurité du Wi-Fi
- ▶ Menaces
- ▶ Vulnérabilités
- ▶ Mise en place d'une stratégie sécurisée
- ▶ Les équipements

Paramétrage des différents appareils connectés

- ▶ Ordinateur portable
- ▶ Smart phone
- ▶ Tablette
- ▶ Imprimante

L'offre : Les Technologies proposées

- ▶ États des lieux et perspectives
- ▶ Atout et faiblesses

La réglementation en vigueur

- ▶ Se mettre en conformité avec les lois de 2006 et Hadopi

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Pédagogie active et participative, ateliers pratiques.

INTERVENANTS:

Professionnels spécialisés dans les nouvelles technologies.

FORMATION COMPÉTENCE



COMMENT CRÉER SON SITE INTERNET ?

Public : Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant s'initier à la création de sites web.

Pré-requis : Aucun.

**3
JOURS**

► INTER ET INTRA
ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Créer un site Web

- Déposer un nom de domaine
- Trouver un hébergeur pour son site
- Définir l'arborescence
- Organiser les contenus
- Structurer la navigation

Concevoir les pages

- Acquérir les bases du HTML
- Proposer un contenu de qualité
- Créer les pages de son site

Installer et utiliser Wordpress

- Télécharger le logiciel
- Démarrer l'installation
- Utiliser le tableau de bord
- Définir les options générales
- Régler et paramétrer les médias
- Ajouter et gérer des extensions

Appliquer une charte graphique

- Choisir le thème du site
- Connaître la typographie du Web
- Bien utiliser les couleurs

Préparer et intégrer les images

- Les formats image (PNG, GIF, JPEG)
- Récupérer et modifier des images
- Les rapports taille/ poids et vitesse de chargement

Insérer des liens hypertextes

- Entre les pages de votre site Internet
- Vers d'autres sites
- Vers une messagerie électronique
- Vers des fichiers PDF, son ou vidéo

Compléter et enrichir le site web

- Gérer les thèmes
- Créer et ajouter du contenu
- Améliorer l'ergonomie du site
- Gérer les comptes utilisateurs
- Les réglages avancés du thème
- Tester le site en ligne

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS:

Professionnels du web.

FORMATION COMPÉTENCE



COMMENT RÉFÉRENCER SON SITE INTERNET SUR GOOGLE ?

Public : Cette formation concerne les responsables du contenu d'un site, les webmasters, toutes personnes liées au développement et à la promotion d'un site web.

Pré-requis : Aucun.

**2
JOURS**

► INTER ET INTRA
ENTREPRISES
► 6 À 12 PARTICIPANTS

**NOU-
VEAU**

Les enjeux du référencement

- Importance du référencement pour la visibilité et l'audience d'un site Web
- Panorama des acteurs et des outils de recherche en France et à l'international
- La domination de Google
- Référencement naturel et liens sponsorisés : quelle synergie?

Optimiser le référencement naturel de son site Internet (SEO)

- Comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche et les comportements des internautes
- Maîtriser les facteurs techniques favorisant et bloquant
- Analyser la stratégie des concurrents
- Champ lexical et choix des mots clés
- Rédiger les titres et les descriptifs
- Développer la popularité de son site
- Exploiter la recherche universelle : vidéos, blogs...
- Mettre en place une stratégie SMO (Social Media Optimisation) avec Facebook, Twitter, Google+

Créer et animer une campagne

- Le modèle des liens sponsorisés (SEM)
- Définir sa stratégie : Objectifs? Budget? Période? Cible?
- Structurer sa campagne
- Options de ciblage linguistiques, géographiques et sémantiques
- Optimiser ses pages d'arrivées
- Gérer ses enchères et son budget
- Analyser et piloter sa campagne

Mesurer les résultats et son ROI

- Les acteurs de la mesure d'audience
- Quel outil mettre en place ?
- Les KPI (Indicateurs de Performance)
- Interpréter les résultats et mettre en place les actions correctives

Application pratique

- Auditer son propre référencement
- Trouver des solutions d'optimisation pour le référencement naturel
- Création d'une campagne d'achats de mots-clés sur Google Adwords

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

INTERVENANTS:

Professionnels du web.



FORMATIONS EN ALTERNANCE

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE ET ENTREPRISE

FORMATIONS DIPLÔMANTES

- CQP Réceptionniste - 9 mois
- CQP Assistant d'exploitation - 1 an
- CQP Employé d'étages - 6 mois
- CQP Barman monde de la nuit - 6 mois

LE C.Q.P

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

UN DISPOSITIF SPÉCIALEMENT ADAPTÉ À CHACUN

UN DIPLÔME DE BRANCHE CRÉÉ PAR DES PROFESSIONNELS POUR DES PROFESSIONNELS

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification créée et délivrée par et pour les métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Il présente un calendrier des formations sur mesure, une durée et un programme de formations adaptés au profil et à l'emploi, un suivi et un accompagnement du candidat par un tuteur, acteur essentiel de la validation CQP, ainsi que des évaluations régulières tout au long de la préparation au CQP afin d'en optimiser son obtention.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

DES ÉVALUATIONS EN CONTINU

Des évaluations sont réalisées en continu par le tuteur désigné par l'entreprise et le formateur, ainsi que par le centre de formation lui-même. Le critère essentiel est l'autonomie au poste de travail dans la réalisation de la tâche considérée. Une évaluation certificative, synthétisant l'ensemble des évaluations réalisées en continu, est ensuite portée sur la grille d'évaluation finale. Pour la délivrance du diplôme, le jury prend en compte les résultats des évaluations (dans chacun des modules identifiés, au moins 80 % des items doivent avoir fait l'objet d'une évaluation positive), et un ensemble d'observations tels que: nombre des visites, progression dans l'apprentissage des compétences, précision et cohérence des appréciations au regard du profil du jeune et de la nature de l'emploi occupé. Le jury se réserve par ailleurs le droit discrétionnaire d'identifier des items incontournables pour obtenir le CQP/IH.

LES FORMATIONS CQP OUVRENT DROIT À RÉMUNÉRATION

Pour les CQP (réceptionniste, assistant d'exploitation...), l'alternance se réalise sous statut salarié. La rémunération est constituée d'un fixe pouvant être associé à des avantages (repas, logement...) ou des primes.

VAE VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

POUR L'OBTENTION D'UN CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

UNE DÉMARCHÉ INDIVIDUELLE

ACQUÉRIR UN DIPLÔME SANS PASSER PAR LA FORMATION

La loi sur la VAE permet aux personnes qui le souhaitent de faire valoir leur expérience en vue de l'obtention d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification figurant sur une liste établie par la Commission paritaire de l'emploi d'une branche professionnelle, enregistré dans le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

La CPNE-IH a mis en place une procédure pour la VAE qui permet aux personnes d'accéder au CQP dans un délai minimum de 3 mois.

L'accompagnateur labellisé VAE-CQP effectue un accompagnement individualisé et se charge de transmettre au jury de la Commission nationale de certification l'intégralité des éléments qui constitue le dossier.

TÉMOIGNAGE

CATHERINE GOMBART
Service Alternance - UMIH FORMATION

Le CQP, une véritable opportunité

Le CQP est une véritable opportunité pour beaucoup de jeunes qui ont envie d'intégrer un secteur d'activité riche et dynamique.

UMIH Formation propose une formule d'alternance préparée et validée par des professionnels du secteur avec 80 % du temps en entreprise. Forts d'une expérience professionnelle, d'une formation volontairement orientée vers l'opérationnel et d'un suivi en entreprise assurée par l'équipe pédagogique et les tuteurs, les jeunes diplômés décrochent un contrat CDI avant même la remise de leur certification. Des cabinets de recrutement nous sollicitent même pour les placer. L'alternance est la solution flexible à moindre coût pour renforcer ses équipes, former et intégrer des jeunes en entreprises.

Nous sommes très fiers de leur réussite dans leur carrière hôtelière.

CQP RÉCEPTIONNISTE

APPRENDRE L'ACCUEIL ET LA GESTION DE CLIENTÈLE

La préparation au CQP Réceptionniste a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil des clients pendant leur séjour et les renseigner, d'appliquer les consignes de sécurité définies par la direction, de participer à la commercialisation des prestations de l'hôtel, d'accomplir les formalités à l'arrivée et au départ des clients et leur fournir toute information sur les conditions de séjour. Mais également de traiter les appels téléphoniques, la correspondance, d'effectuer la planification des réservations et de l'occupation des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes...

ACCUEIL, GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE, COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE, SÉCURITÉ

9
MOIS

► FORMATION EN ALTERNANCE

CQP ASSISTANT D'EXPLOITATION

PARTICIPER À LA GESTION ET AU MANAGEMENT

La préparation au CQP Assistant d'Exploitation a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil de la clientèle, de participer à la gestion et à la commercialisation de l'établissement ainsi qu'à l'encadrement du personnel. Au delà des tâches quotidiennes, l'assistant(e) se doit d'être polyvalent(e) : d'assurer la réception, de travailler dans les étages, de superviser le travail de la cuisine et de la salle et d'effectuer le service en salle et/ou en cuisine.

SERVICE, GESTION, ORGANISATION, ENCADREMENT, CONTRÔLE

1
AN

► FORMATION EN ALTERNANCE

CQP EMPLOYÉ D'ÉTAGES

La préparation du CQP Employé d'étages a pour but de former des personnes aux techniques des étages, aux services des petits déjeuners, à l'accueil et au bien-être des clients tout au long de leur séjour.

ACCUEIL, RELATION, CLIENT, ORGANISATION

6
MOIS

► FORMATION EN ALTERNANCE

CQP BARMAN MONDE DE LA NUIT

DIVERTIR, CONSEILLER ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE

La préparation au CQP Barman Monde de la nuit est basée sur un référentiel validé par les professionnels du secteur et calqué sur la progression des compétences en entreprises.

Le barman du Monde de la nuit connaîtra les cocktails allant des plus classiques aux créations en France, comme à l'étranger.

ACCUEIL, ANIMATION, PRODUCTION, SERVICE / VENTE

6
MOIS

► FORMATION EN ALTERNANCE

MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Cours théorique, contrat salarié in situ, évaluation permanente des acquis.

INTERVENANTS:

Formateurs spécialisés.

COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION

LA FORMATION, UN DROIT ACQUIS A CHACUN

Des plans de formation, financés par des organismes paritaires tels que l'OPCA FAFIH pour notre secteur d'activité (salariés) ou l'AGEFICE (employeurs non salariés), sont adoptés chaque année, tant pour les entreprises de moins de 10 salariés que les structures plus importantes. C'est ainsi qu'en 2009, plus d'1 salarié sur 4 a suivi une formation, soit près de 170000 professionnels du secteur des CHR.

■ POUR LES EMPLOYEURS NON SALARIÉS

Prise en charge AGEFICE

Formation continue

Les dirigeants non salariés, inscrits à l'URSSAF en tant que travailleurs indépendants (non inscrits au Répertoire des Métiers) ont accès à la **formation professionnelle** aboutissant ou non sur une qualification reconnue.

Une contribution de 0,15 % du plafond annuel de la sécurité sociale, collectée par l'intermédiaire des URSSAF, est versée à l'AGEFICE à cet effet.

■ POUR LES SALARIÉS

Prise en charge par un OPCA

PLAN DE FORMATION

Formation effectuée par le salarié à la **demande de l'employeur**.

DIF OU DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION

1 an d'ancienneté, **un crédit de 20 heures de formation cumulables sur 6 années**, dans la limite de 120 heures, à l'initiative du salarié qui en fait la demande 90 jours avant le début de l'action et avec accord de l'employeur. Le Droit Individuel à la Formation permet de suivre une formation qui peut être réalisée au seul titre du DIF ou, sous certaines conditions, entrer dans le cadre de la période de professionnalisation ou dans le plan de formation. La formation se déroule en dehors du temps de travail : dans ce cas, une allocation de formation est versée au salarié. Elle peut également se dérouler en partie sur le temps de travail, la rémunération est alors maintenue. Dans notre secteur, le FAFIH finance le DIF pour les salariés en CDI en fonction de ses priorités et des conditions de prise en charge définies par son conseil d'administration. Le DIF pour les salariés en CDD relève du FONGECIF.

CIF Congé Individuel de Formation permettant d'accéder à un niveau supérieur de qualification, de changer d'activité ou de profession. Il s'accomplit tout ou partie pendant le temps de travail. Le financement des formations est assuré par le FONGECIF régional.

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Alternance de périodes en entreprise et en centre de formation, pour les jeunes entre 16 et 25 ans, ainsi que les demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus, ceci en vue de l'obtention d'un diplôme ou d'une certification reconnue.

PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION

Favorise **le maintien dans l'emploi des salariés** en CDI ou le développement de ses compétences par l'acquisition d'une qualification reconnue et définie par la CPNE-IH. La professionnalisation associe des enseignements généraux, professionnels et technologiques en centre de formation, et l'acquisition d'un savoir-faire en entreprise. Un tuteur en entreprise accompagne le bénéficiaire. Prise en charge FAFIH.

■ POUR LES SALARIÉS CDD

Prise en charge par le FONGECIF régional

CIF Congé Individuel de Formation.

DIF CDD pour un salarié ayant travaillé 4 mois au cours des 12 derniers mois dans la même entreprise.

SALARIÉS DES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION : www.fafih.com

CHEFS D'ENTREPRISE NON SALARIÉS : www.agefice.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

UMIH FORMATION, ASSOCIATION LOI 1901

■ INSCRIPTION

Toute inscription nécessite le renvoi du bulletin d'inscription dûment complété à UMIH FORMATION – 211 rue de l'Université 75007 PARIS - Numéro de déclaration d'existence 11753742275 auprès de la Direction Regionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Ile de France -18/24 rue Thiphaine 75015 Paris - N° Siret 444 038 327 000 29 - Code NAF 8559A - Tél : 01 42 66 44 47 - Télécopie : 01 45 51 32 21 - E-mail : contact@umihformation.fr. www.umihformation.fr.

Toute demande d'inscription par voie électronique est faite sous réserve de sa confirmation par UMIH Formation, qui sera adressée sous 72 heures ouvrables au client. En cas d'impossibilité de satisfaire la demande valablement remplie, UMIH FORMATION s'engage à restituer les sommes versées sans aucune retenue, ni frais pour le client.

■ OBLIGATIONS DES PARTIES

Pour chaque inscription à une action de formation professionnelle, le client reçoit une convention établie en deux exemplaires, dont il s'engage à retourner à UMIH FORMATION un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise. Dans la mesure où UMIH FORMATION édite une convention de formation pour l'action demandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

À l'issue de la prestation, une facture sera adressée au client (ou à l'organisme désigné par le client).

■ ANNULATION

Annulation du fait du client

Pour les demandes d'annulation confirmées par courrier postal, télécopie ou mail reçus plus de 10 jours avant le début de l'action de formation, UMIH FORMATION proposera soit le report de la date de formation du module concerné, soit le renvoi du chèque, soit le remboursement de la formation. **Dans le cas de force majeure** : hospitalisation, décès familial, maladie, accident, UMIH FORMATION accepte sur présentation d'un justificatif, soit une réinscription dans les six mois pour une autre session du même module, sans frais ; soit le remboursement du montant de la formation. **Pour toute annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation** : aucun remboursement ne sera effectué, si UMIH FORMATION n'est pas prévenu de l'annulation ou en cas d'absence du participant le jour du début de l'action de formation. UMIH FORMATION se réserve le droit de garder la totalité du coût de la formation. En cas de réinscription de cette même personne à un autre stage pour le même module, le stagiaire paiera sans diminution de tarif le coût de cette nouvelle formation. Le stagiaire bénéficiera du report des sommes versées pour une autre session dans les six mois, pour le même module, si UMIH FORMATION est informé de l'annulation. Néanmoins, UMIH FORMATION se réserve le droit de facturer des frais de réinscription d'un montant de 50.00€ HT - soit 60€ TTC pour toute formation d'une journée et de 150.00€ HT - soit 180€ TTC - pour les autres formations d'une durée supérieure.

Annulation du fait d'UMIH FORMATION

UMIH FORMATION se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants, d'annuler la prestation jusqu'à 10 jours de la date prévue de déroulement de ladite prestation. UMIH FORMATION en informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client en raison d'une annulation d'UMIH FORMATION. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques renvoyés au client.

■ PRIX - PAIEMENT

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du règlement des frais de participation par chèque à l'ordre d'UMIH FORMATION, qui sera encaissé dès réception. Toute acceptation de prise en charge par un organisme tiers doit parvenir au plus tard à UMIH FORMATION trois semaines avant le début de l'action de formation. A défaut, le chèque remis lors de l'inscription sera encaissé directement par UMIH FORMATION. Tous nos prix sont indiqués hors taxe. Ils sont majorés de la TVA au taux en vigueur. Toute session de formation commencée est due en entier. Tous les frais relatifs à l'encaissement des sommes versées pour l'action de formation seront à la charge du stagiaire.

■ CONTENTIEUX

En cas de litige, de toute nature ou de contestation relative à la formation ou à l'exécution de la commande, et à défaut d'accord à l'amiable qui sera dans tous les cas recherché, les tribunaux français seront les seuls compétents.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toute inscription fera l'objet d'un enregistrement informatique, accessible par l'entreprise concernée sur simple demande.

Les informations qui sont demandées sont nécessaires au traitement des inscriptions chez UMIH FORMATION. Conformément à la loi "informatique et liberté" du 06/01/78, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si un client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à la Direction d'UMIH FORMATION.



- 25 000 stagiaires par an
- Des formations toutes les semaines
- Des centres partout en France et outre-mer
- Lieux et dates sur www.umihformation.fr

