



QUESTION D'HYGIÈNE ET DE SANTÉ ...

HYGIÈNE ACCESSIBILITÉ ENVIRONNEMENT

- Bonnes pratiques en hygiène alimentaire - 1 JOUR - **OBLIGATOIRE**
- L'accueil et l'hygiène dans les cafés - 1 JOUR
- Gestes et postures pour le personnel - 1 JOUR - **OBLIGATOIRE**
- Accessibilité pour tous - 1 JOUR
- Diagnostic accessibilité hôtels et restaurants - 1 JOUR 1/2
- Le développement durable dans les CHR - 1 JOUR



HYGIENE ALIMENTAIRE

CONDUITE DES BONNES PRATIQUES

Tous les professionnels de l'alimentation, exploitants d'affaires en hôtellerie-restauration, métiers de bouche et cuisines collectives, doivent être formés aux règles élémentaires d'hygiène alimentaire afin de maîtriser au mieux les aspects sanitaires de la profession.

- TRANSMETTRE SES ACQUIS
AU MOINS UNE PERSONNE DOIT Y ETRE FORMEE

Le **Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)** impose qu'au moins une personne de l'entreprise soit formée aux bonnes pratiques en matière d'hygiène alimentaire, pour que celle-ci puisse transmettre ses connaissances au reste du personnel concerné.

Régl. 178/2002 et 852/2004.

La formation que propose **UMIH FORMATION**, qui trouve ses fondements dans le « **paquet hygiène 2006** », s'adresse par conséquent aux chefs d'entreprise, directeurs d'unités hôtelières, chefs et personnels de cuisine ou responsables de restauration, afin de les

sensibiliser à la réglementation, aux obligations et aux risques professionnels ainsi qu'aux sanctions possibles en cas de contrôle des services vétérinaires.

Guide des bonnes pratiques

- CONNAÎTRE LES RÈGLES FONDAMENTALES
SENSIBILISER SUR LES POINTS CLÉS

Nouvelle réglementation, risques de contamination, rôle du froid, nettoyage et désinfection, toxi-infections, auto-contrôles, entreposage des denrées, sécurité des aliments, traçabilité, gestion de crise ou réclamations clients, **Guide des Bonnes Pratiques** ... sont autant de thèmes à maîtriser.

formation
OBLIGATOIRE

AU MOINS 1 PERSONNE DANS L'ENTREPRISE

FORMATION 1 JOUR

- INTER ENTREPRISES - 6 À 14 PARTICIPANTS

PAQUET HYGIÈNE

ARRÊTÉS MINISTÉRIELS, RÉGLEMENTATION EUROPÉENNE
ÉVOLUTIONS DE LA TRAÇABILITÉ, OBLIGATIONS DE NOTIFICATION
MÉTHODE HACCP, GUIDE DES BONNES PRATIQUES
PRINCIPALES CAUSES D'INTOXICATIONS ALIMENTAIRES
POINTS CLÉS EN MATIÈRE D'HYGIÈNE, ÉLÉMENTS DE SURVEILLANCE.

JACQUES VUILLEMAIN

Formateur

DE L'UTILITE DE LA FORMATION EN CAS DE CONTROLE DES SERVICES VETERINAIRES

témoignage

« Les stagiaires sont unanimes : ils viennent souvent en formation par obligation. En finalité, ils se sentent entièrement concernés par les points clés et donc les aspects pratiques de cette formation. On passe en revue tout ce dont les participants ont besoin : rangement des frigos, étiquetage des denrées, traçabilité, relevés de température, plan de nettoyage, sous-vide ou congélation. Ils peuvent ainsi corriger tout ce qui fait défaut et être réactif en cas de contrôle des services vétérinaires. La plupart découvre et comprend dès lors l'utilité du Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène. »

MOYENS PÉDAGOGIQUES : supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés, remise de documents, QCM.

INTERVENANTS : animateurs spécialisés en hygiène alimentaire.

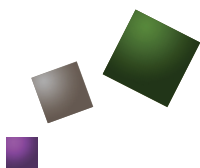
ACCUEIL ET HYGIENE DANS LES CAFES

POUR UNE DEMARCHE QUALITE DANS LES CAFES

Cette formation s'adresse aux cafetiers ainsi qu'au personnel des cafés et des bars, ou comment maintenir attractif l'aspect de son établissement grâce à la maîtrise des points clés en matière de communication et d'hygiène.

- GARDER UN ÉTABLISSEMENT ATTRACTIF
OPTIMISER L'ACCUEIL A TOUS NIVEAUX

La formation permet d'acquérir les principes de bon accueil et de communication, de comprendre l'impact de l'image sur la fréquentation, de maintenir son **établissement attractif** par la qualité de son hygiène et de savoir prendre en compte les exigences du public. Ceci afin d'améliorer la qualité du service et, bien sûr, la rentabilité de l'établissement.



FORMATION 1 JOUR

▪ INTER ENTREPRISES - 6 À 10 PARTICIPANTS

APPROCHE COMMERCIALE

COMMUNICATION EFFICACE
OFFRE COMMERCIALE VERBALE
MISE EN VALEUR DES PRODUITS ET SERVICES

QUALITÉ DE L'HYGIÈNE

BASES D'UNE BONNE HYGIENE
BONNES PRATIQUES
RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

ACCUEIL ET SERVICE CLIENT

SOIGNER L'IMAGE
ÉTAPES DE L'ACCUEIL ET DE LA VENTE
IDENTIFIER LES ATTENTES CLIENTS, CONSEILLER LE CLIENT
RÉUSSIR LE SERVICE, ERREURS À ÉVITER
GESTION DES COUPS DE FEU
FIDÉLISER LA CLIENTÈLE.



JEAN-MARC LE CAROUR

Créateur du Permis d'Exploitation - Directeur pédagogique UMIH FORMATION
UN ACCUEIL ATTRACTIF POUR UNE ACTIVITE SAINE

« Cette formation a été créée pour améliorer la qualité de l'accueil dans nos cafés. Car c'est bien l'accueil qui enclenche ou non la vente, et qui permet de fidéliser la clientèle. L'hygiène y est également primordiale et contribue à l'aspect accueillant des lieux. Il convient de faire de son établissement une vitrine attractive et saine pour le rentabiliser au mieux. »

Témoignage

THIERRY GOMEZ

Formateur

IL EST ESSENTIEL DE RÉVISER CERTAINS COMPORTEMENTS

« Les nouveaux venus dans la profession découvrent les étapes clés d'une bonne communication tournée vers le client mais également, en interne, un vocabulaire adapté, des procédures, des techniques professionnelles, comment gérer des réclamations, etc. Pour le responsable d'établissement et les 'anciens' dans le métier, ces rappels confortent leur vision du travail bien fait et quelques découvertes leur font sans doute réviser de façon radicale certaines attitudes ou comportements pris par 'habitude'.

En tout état de cause, les stagiaires ayant bénéficié de cette formation ont conclu à une meilleure approche de leur activité, ont reconnu avoir comblé un ou des manques et sont ressortis avec une vision globale différente de la clientèle mais également de leur propre place dans la structure. Tous se sont sentis mieux armés pour poursuivre leur parcours professionnel.»

MOYENS PÉDAGOGIQUES : supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés, remise de documents, QCM.

INTERVENANTS : animateurs spécialisés en hygiène alimentaire.

GESTES ET POSTURES DU PERSONNEL

APPRENDRE A MAITRISER SES GESTES

Le décret 92-958 du 3 septembre 1992 fait obligation d'une formation adéquate à la sécurité relative à l'exécution des opérations de manutention. Cette formation a donc pour objectif de corriger les mauvaises postures responsables de nombreux arrêts de travail.

- PROTÉGER LA SANTÉ DES SALARIÉS
- LIMITER LES RISQUES POUR LA SANTE**

formation
OBLIGATOIRE

Les chefs d'entreprise sont responsables de la santé de leurs salariés. Or le corps est souvent un outil de travail qu'il faut savoir ménager : le trouble musculo-squelettique est le **premier mal du travail**, particulièrement traumatisant et invalidant. Par conséquent, l'objectif de cette formation est d'aider l'employé à mieux se connaître pour mieux se lever, transporter et déposer des charges, seul ou en groupe, sans risque pour sa colonne vertébrale.

FORMATION 1 JOUR

▪ INTER ENTREPRISES - 5 À 6 PARTICIPANTS

SENSIBILISATION

STATISTIQUES, LÉGISLATION EN VIGUEUR
ACTIVITÉS MISES EN CAUSE, CAUSES SUSCEPTIBLES D'ENTRAÎNER L'ACCIDENT
RISQUES ET DOMMAGES CORPORELS OBSERVÉS
INCIDENCES HUMAINE, SOCIALE ET ÉCONOMIQUE DE L'ACCIDENT
MOYENS DE PROTECTION INDIVIDUELLE, ANATOMIE ÉLÉMENTAIRE

EXERCICES PRATIQUES

TECHNIQUES GESTUELLES, ACQUISITION DES BONS RÉFLEXES
MANŒUVRE DE CAISSES À POIGNÉES
SITUATION RÉELLE SUR POSTE DE TRAVAIL
MANUTENTIONS AUTRES, SEUL OU EN GROUPE
CORRECTION DES POSITIONS

DIVERS

ÉLEVATION D'UNE CHARGE EN HAUTEUR, HAUTEURS DE PLAN DE TRAVAIL
RYTHME DE L'EFFORT, AFFECTIONS PÉRI-ARTICULAIRES
GESTES DE LA VIE COURANTE.



CAMILLE BRIFFOTEAU

Human Resources Manager Hôtel RADISSON BLU - LYON

IL EST INDISPENSABLE D'ANTICIPER ET D'APPRENDRE LES BONS GESTES

témoignage

« Cette formation est un basique chez nous. La lutte contre les accidents de travail passe par l'anticipation et l'apprentissage des bons gestes et postures de travail. Il est indispensable de faire régulièrement une piqûre de rappel sur les bons gestes à avoir au quotidien. Cette formation est un vrai atout dans la prévention des risques professionnels et des maladies professionnelles. C'est aussi l'occasion de reconnaître la pénibilité de certains métiers comme celui des femmes de chambre et de donner aux employés des outils pour travailler au quotidien. Une femme de chambre nous témoignait dernièrement de sa satisfaction : « cette formation est intéressante, pleine de bonnes idées et de bons gestes que nous n'effectuons pas. Le formateur est agréable, pédagogue et nous met à l'aise dès le début de la formation. »

MOYENS PÉDAGOGIQUES : supports audiovisuels, animation de groupe, film et vidéo, remise de documents, exercices pratiques.

INTERVENANTS : animateurs spécialisés en ergonomie.

ACCESSIBILITE POUR TOUS

MIEUX ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES

Cette formation permet aux personnels d'accueil des administrations et établissements recevant du public de répondre aux besoins des personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, et de découvrir le label « Tourism Handicap ».

▪ DES NORMES OBLIGATOIRES EN 2015 S'ADAPTER A UNE NOUVELLE CLIENTELE

La formation s'adresse notamment au personnel d'accueil des hôtels, cafés, restaurants et discothèques. Elle porte un large intérêt sur l'aspect économique du **savoir être opérationnel**, tant sur l'accueil de cette nouvelle clientèle que sur l'accessibilité des locaux concernés.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

supports audiovisuels,
animation de groupe,
remise de documents
et CD Rom,
études de cas,
évaluation des acquis.

INTERVENANTS :

consultants en accessibilité
et architectes.

FORMATION 1 JOUR

▪ INTER ENTREPRISES - 10 À 12 PARTICIPANTS

PREMIÈRE PARTIE

RAPPEL RÉGLEMENTAIRE
FILM « ACCUEIL SANS BARRIÈRE »
LES DÉFICIENCES MOTRICES ET VISUELLES

DEUXIÈME PARTIE

LES DÉFICIENCES AUDITIVES ET MENTALES
FILM « TOURISME HANDICAP PARIS ILE DE FRANCE »
LABEL « TOURISME HANDICAPS »
MISE EN SITUATION, ÉTUDE DE 4 CAS.

DIAGNOSTIC ACCESSIBILITE

POUR LES ETABLISSEMENTS HOTELIERS ET RESTAURANTS

La formation permet au chef d'entreprise en CHRD de maîtriser la nouvelle réglementation sur l'accessibilité des handicapés, d'analyser les conditions d'accès à l'établissement et de rédiger un rapport de diagnostic, notamment en vue de s'adapter aux normes obligatoires de 2015.

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

Cette formation s'adresse 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**.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

supports audiovisuels,
animation de groupe,
remise de documents
et CD Rom,
études de cas,
évaluation des acquis.

INTERVENANTS :

consultants en accessibilité
et architectes.

FORMATION 1 JOUR 1/2

▪ INTER ENTREPRISES - 8 À 10 PARTICIPANTS

OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

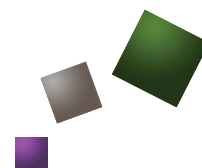
EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES, LOIS, DÉCRETS, MESURES DÉROGATOIRES

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, ÉLABORATION D'UN RAPPORT



DEVELOPPEMENT DURABLE

L'ENVIRONNEMENT AU SERVICE DES CHRD

La formation que propose UMIH FORMATION permet de prendre en compte l'environnement dans la gestion de son établissement. Tel un nouvel outil améliorant la rentabilité et l'image de l'entreprise, elle permet de découvrir les bonnes pratiques environnementales pour, éventuellement, obtenir un écolabel.

▪ UN ÉCOLABEL POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

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 ...). Cette formation présente les différentes étapes de labellisation ou de certification : Ecolabel européen et Clef Verte, ou comment exploiter commercialement ce type de reconnaissance. Exemple de projet de construction rénovation à l'appui.

FORMATION 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, CLEF 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.

GAËTAN BISSON

Formateur

APPRENDRE A PRÉSERVER LA RENTABILITÉ TOUT EN FAISANT DE BONNES ACTIONS

« Ne pas s'inscrire dans une démarche de développement durable aujourd'hui, c'est prendre un risque pour la pérennité de son entreprise : les ressources venant à diminuer, ne rien faire coûtera de plus en plus cher et risque, à terme, d'exclure l'entreprise du marché. Les stagiaires en ont pris conscience et souhaitent s'inscrire dans une démarche environnementale active et ce, pour diverses raisons : leurs clients posent de plus en plus de questions sur l'écologie; lorsqu'ils payent les factures d'eau, d'électricité ou de blanchissage, les hôteliers constatent des augmentations substantielles et veulent trouver des solutions pour être plus économes sans nuire à la qualité pour leurs clients.

La formation permet de voir quelles actions simples peuvent être mises en place pour économiser l'eau, pour moins polluer, pour mieux acheter ... toute une liste de questions que chacun peut alors poser dès son retour dans l'établissement pour affiner sa stratégie environnementale.

De même, beaucoup décident de remplacer les produits par des produits « ecolabel », un peu plus chers mais en réalisant une bonne action qui se retrouvera inévitablement dans les résultats de l'entreprise.»

témoignage



MOYENS PÉDAGOGIQUES : supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, évaluation des acquis.

INTERVENANTS : consultants spécialisés en questions environnementales.