



# LA PRÉVENTION DES RISQUES AVANT TOUT ...

## **NORMES ET SECURITÉ**

- Nouvelles normes hôtelières - 1 JOUR
- Formation des membres du CHSCT - 2 JOURS - **OBLIGATOIRE**
- Sauveteurs secouristes du travail - 2 JOURS - **OBLIGATOIRE**
- Evaluer les risques professionnels - 1 JOUR
- Gestion des conflits pour les clients difficiles - 2 JOURS
- Habilitations électriques - 2 JOURS - **OBLIGATOIRE**
- Réglementation et risque d'incendie dans les hôtels - 1 JOUR
- Incendie et évacuation - 1 JOUR - **OBLIGATOIRE**



# NORMES HOTELIERES

S'ADAPTER AUX NOUVELLES NORMES EUROPEENNES

Tous les professionnels de l'hôtellerie se doivent d'être formés aux enjeux et modalités du nouveau classement européen de 2012 afin de préparer leur établissement aux évolutions prévues par cette nouvelle réglementation.

## MODERNISATION DES ACCUEILS TOURISTIQUES NOUVELLES NORMES 2012

Trois textes officiels régissent les nouvelles normes hôtelières : le décret du 22.12.2008 qui fixe les critères obligatoires et les seuils à atteindre, la loi du 22 juillet 2009 qui porte sur la **modernisation** des services touristiques et le second décret du 23.12.2009 qui reprend l'ensemble des dispositions diffusées.

Au delà du 22 juillet 2012, les établissements - qui n'auront pas entrepris les démarches nécessaires pour obtenir leur nouveau classement - ne seront pas pris en compte dans les listes officielles. **Les conséquences** peuvent être lourdes.

## ÊTRE MENTIONNÉ PAR LES OFFICES DE TOURISME UN CLASSEMENT RECOMMANDE

Le classement en étoiles est le **premier critère de choix**. Il est inclus dans tous les contrats des tour-opérateurs. Les sites de vente en ligne devront obligatoirement mentionner le classement officiel du pays, tandis que seuls les hôtels classés avec les nouvelles normes figureront dans les listes des offices de tourisme. Le classement est par ailleurs exigé pour l'obtention de subventions de rénovation ou mise aux normes en matière de sécurité et d'accessibilité.

## LES ÉTAPES DU CLASSEMENT REUSSIR SON DIAGNOSTIC ET SON INSPECTION

La formation prépare les exploitants aux enjeux des nouvelles normes, évoque ses aspects marketing et commerciaux, informe sur le process et **les étapes** du classement, en explique les critères, donne les outils pour réussir son pré-diagnostic et son inspection.



## FORMATION 1 JOUR

INTER ENTREPRISES - 8 À 12 PARTICIPANTS

### POURQUOI SE FAIRE CLASSER

1ER OUTIL MARKETING DE L'HÔTELLERIE

### NOUVELLES NORMES

PRINCIPES, GRADUATION DES NIVEAUX

### PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL

NOUVEAUTÉS, FLEXIBILITÉ

### CAHIERS OPÉRATIONNELS

RÈGLES D'ÉCHANTILLONNAGE

GRADUATION DES CRITÈRES, CALCUL DES SURFACES

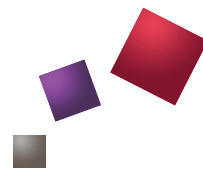
### OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

COMMENT LE COMPLÉTER

### DOSSIER TYPE DE CLASSEMENT

QUELS DOCUMENTS, ORGANISME DE CONTRÔLE

QUELS COÛTS.



formation  
RECOMMANDÉE

CLASSEMENT  
EUROPÉEN 2012

MOYENS PÉDAGOGIQUES : supports audiovisuels, animation de groupe, cahiers opérationnels et guides d'auto-évaluation.

INTERVENANTS : animateurs spécialisés dans la mise en place des normes au sein des établissements hôteliers.

# FORMATION DES MEMBRES DU CHSCT

## COMITE D'HYGIENE, SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Les objectifs de la formation sont d'aider les membres du CHSCT à remplir activement et efficacement leur rôle de surveillance et d'alerte auprès de la direction et du personnel, en contribuant à améliorer l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail.

- RÔLE DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE  
**RENFORCER L'EFFICACITE ET LA PREVENTION**

La formation permet de rendre le CHSCT autonome, efficace et constructif dans son fonctionnement et ses missions et, notamment, d'exploiter l'analyse des incidents et des **accidents du travail** pour construire un plan d'action adapté. Elle s'adresse bien sûr aux membres du CHSCT.

Formation  
OBLIGATOIRE

#### 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 2 JOURS

- **INTER ENTREPRISES - 10 À 12 PARTICIPANTS**

### FONCTIONNEMENT DU CHSCT

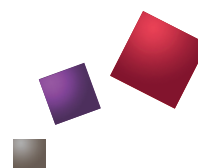
RÔLE ET MISSIONS  
ENJEUX, ACTEURS DE LA SÉCURITÉ

### LES ACCIDENTS ET MALADIES DU TRAVAIL

ACCIDENTS DU TRAVAIL, MALADIES PROFESSIONNELLES,  
ACCIDENTS DE TRAJET  
MÉTHODE DE L'ARBRE DES CAUSES, 5M  
RESPONSABILITÉ PÉNALE EN CAS D'ACCIDENT

### DIVERS ET PRÉVENTION

ACCUEIL DES NOUVEAUX EMBAUCHÉS  
VISITE DES POSTES DE TRAVAIL  
IDENTIFICATION ET ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS  
PRÉVENTION EN FONCTION DE L'ACTIVITÉ, L'EXPERTISE CHSCT.



# SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

## REGLES D'INTERVENTION FACE A UNE SITUATION

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.

- DÉSIGNER UNE PERSONNE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT  
**OBLIGATOIRE AU-DESSUS DE 20 SALAIRES**

Formation  
OBLIGATOIRE

Situer le rôle du SST dans l'entreprise, rechercher les risques persistants pour mieux protéger, examiner la victime et faire alerter, secourir en effectuant l'action appropriée à l'**état de la victime**, ce programme est conforme à celui de l'INRS, simulation sur mannequins et utilisation de défibrillateur à l'appui.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

supports audiovisuels,  
simulation sur mannequins,  
utilisation d'un défibrillateur,  
évaluation des acquis, remise  
d'un certificat SST.

#### INTERVENANTS :

intervenants habilités  
par l'INRS.

## FORMATION 2 JOURS

- **INTER ENTREPRISES - 8 À 12 PARTICIPANTS**

### SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL, RÈGLES D'INTERVENTION

ACCIDENTS DU TRAVAIL, RÔLE DU SST, PRÉVENTION, RISQUES, ALERTES, ACTION  
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, ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS.

# RISQUES PROFESSIONNELS

EVALUER POUR MIEUX PREVENIR

La formation proposée par **UMIH FORMATION** permet aux professionnels du secteur CHRD d'apprendre à maîtriser la réglementation et la méthodologie en matière d'évaluation des risques professionnels, et d'actualiser ainsi le Document Unique de Prévention.

▪ PRÉVOIR UN PROGRAMME D' ACTIONS

## MAÎTRISER LA RÉALISATION DU DOCUMENT UNIQUE

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 oeuvre 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.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

supports audiovisuels,  
études de cas,  
évaluation des acquis.

### INTERVENANTS :

animateurs spécialisés.

## FORMATION 1 JOUR

▪ INTER ENTREPRISES - 8 À 12 PARTICIPANTS

### LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

TEXTES, RÉAGIR FACE À L'ADMINISTRATION, CONVENTION 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, ÉLABORATION DU PROGRAMME D' ACTIONS  
SUIVI DES ACTIONS, MISES À JOUR  
CAS CONCRET D'UNE ENTREPRISE CHRD.

# GESTION DES CLIENTS DIFFICILES

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION

Gérer les situations conflictuelles d'intensité variable, analyser une situation et apprécier le niveau de risque tant pour le personnel que pour le public, adapter l'intervention d'un point de vue tactique et technique, sont autant de conseils abordés par la formation pour gérer au mieux les situations délicates.

▪ ADAPTER LA RÉPONSE À L'AGRESSION

## SAVOIR GERER 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. Elle permet des **mises en situation** : **refus d'accès**, communication verbale dégradée, injonction et refus de sortir du client, évacuation d'un client récalcitrant ou agressif, technique de contrainte, réaction sur une saisie, dégagement et contrôle, intervention et assistance en cas de flagrant délit, réaction contre une agression physique, techniques de coup d'arrêt, zones de frappe, assistance à personne en danger, techniques de palpation de sécurité, cadre juridique.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

supports audiovisuels,  
mises en situation,  
évaluation des acquis.

### INTERVENANTS :

animateurs spécialisés.

## FORMATION 2 JOURS

▪ INTER ENTREPRISES - 8 À 12 PARTICIPANTS

### SITUATIONS CONFLICTUELLES

CADRE JURIDIQUE, MISES EN SITUATION : POSITIONNEMENT, PROTECTION, CONTRÔLE.

# HABILITATIONS ELECTRIQUES

## INTERVENTION SUR LES DOMAINES DE TENSION

Cette formation s'adresse à toutes les personnes qui doivent effectuer des travaux d'ordre électrique au sein d'un établissement CHRD et donc posséder l'habilitation adéquate.

▪ ÊTRE HABILITÉ À INTERVENIR

**CONNAITRE LES NOUVEAUX INDICES DE LA NORME NFC 18-510**

formation  
OBLIGATOIRE

Cette formation concerne le chef d'entreprise et/ou le personnel qui doit effectuer des travaux d'ordre non électrique dans les locaux d'accès réservés aux électriciens ou qui sont au voisinage de **pièces nues sous tension**. Elle permet aux stagiaires de respecter les prescriptions de sécurité définies par la publication UTE C 18-510, et de connaître les nouveaux indices d'habilitation pour les opérations d'ordre non électrique et électrique.

La notion de sécurité pour le travailleur est par ailleurs inscrite à **l'article L4141-2 du Code du Travail** qui stipule que « l'employeur doit organiser une formation pratique et appropriée à la sécurité, au bénéfice des travailleurs qu'il embauche, des travailleurs qui changent de poste de travail ou de technique, des salariés temporaires à l'exception de ceux auxquels il est fait appel en vue de l'exécution de travaux urgents nécessités par des mesures de sécurité et déjà dotés de la qualification nécessaire à cette intervention, à la demande du médecin du travail des travailleurs qui reprennent leur activité après un arrêt de travail d'une durée d'au moins 21 jours. »



## FORMATION 2 JOURS

▪ INTER ENTREPRISES - 8 À 12 PARTICIPANTS

### NOTIONS ÉLÉMENTAIRES D'ÉLECTRICITÉ

TENSION, COURANT

ÉVALUATION DES RISQUES, EFFETS PHYSIOPATHOLOGIQUES

EXEMPLES D'ACCIDENTS (DIRECT, INDIRECT, COURT-CIRCUIT)

CLASSEMENT DES INSTALLATIONS

INTERVENTIONS, TRAVAUX NON ÉLECTRIQUES

EN BASSE TENSION, EN HAUTE TENSION

### COMMENT TRAVAILLER EN SÉCURITÉ

DISTANCE DE SÉCURITÉ, AUTORISATION DE TRAVAUX

LECTURE DE SIGNALISATION, PRINCIPES ET EXEMPLES DE VERROUILLAGE

MANOEUVRES ET CONSIGNATION, MATÉRIEL DE SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE

OUTILS ÉLECTRIQUES PORTATIFS À MAIN

OUTILLAGE NON SPÉCIFIQUE AUX ÉLECTRICIENS

INCENDIE DANS LES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

### CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCIDENT

NOTIONS DE PREMIERS SECOURS

INCENDIE SUR OUVRAGE ÉLECTRIQUE

ENCEINTES CONFINÉES.

## PATRICK LAFAYE

Formateur

**LES NOTIONS DE SECOURISME SONT INDISPENSABLES EN CAS D'ACCIDENT ÉLECTRIQUE**

« Lors d'un incident d'origine électrique, il arrive qu'une personne soit électrisée, c'est-à-dire que le courant électrique lui traverse le corps. En milieu de travail, de tels accidents sont rares mais souvent graves : une dizaine de travailleurs meurent électrocutés chaque année. Le temps d'intervention des premiers secours est déterminant dans l'évolution de l'état de santé des accidentés, c'est pourquoi il est indispensable que les personnes qui travaillent sur ou à proximité des installations électriques sous tension aient des notions de secourisme. »

MOYENS PÉDAGOGIQUES : supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, contrôle des connaissances.

INTERVENANTS : animateurs spécialisés.

témoignage

# REGLEMENTATION RISQUES D'INCENDIE

## POUR LES ETABLISSEMENTS HOTELIERS

A l'issu de cette formation, les stagiaires, pour la plupart représentants départementaux, connaissent la réglementation en matière de sécurité incendie, maîtrisent les modalités d'organisation des Commissions de contrôle et acquièrent les outils nécessaires permettant de siéger au sein de ces commissions.

### ▪ LA SÉCURITÉ DANS LES HÔTELS ROLE DES COMMISSIONS DE SECURITE

La formation a pour objet d'instruire sur le code de la construction et de l'habitation, sur les dispositions générales et particulières en matière de sécurité et sur les dispositions applicables aux petits établissements. Elle aborde toutes les notions relatives à l'**organisation du contrôle** : rôle du Maire, rôle et compétences des commissions de sécurité, contrôle technique par des organismes agréés, entretien et vérification des installations, obligations des établissements hôteliers. Pour les petits hôtels : réglementation en vigueur.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

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

#### INTERVENANTS :

intervenants spécialisés  
dans la sécurité incendie  
et intervenants de l'ENSOSP.

## FORMATION 1 JOUR

▪ INTER ENTREPRISES - 8 À 12 PARTICIPANTS

### RÉGLEMENTATION ET ORGANISATION

CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION  
PRINCIPES DE SÉCURITÉ, DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES

### CONTRÔLE DES ÉTABLISSEMENTS

RÔLE DU MAIRE ET DES COMMISSIONS DE SÉCURITÉ  
CONTRÔLE TECHNIQUE PAR DES ORGANISMES AGRÉÉS, ENTRETIEN, VÉRIFICATION

### DISPOSITIONS TECHNIQUES PETITS HÔTELS

RÉGLEMENTATION, ÉVOLUTIONS

### ÉTUDE DE DOCUMENTATION

RAPPORT DE VISITE, AVIS DE COMMISSION, MOTIVATION DE L'AVIS  
DÉCISION ADMINISTRATIVE, DOSSIER DE TRAVAUX DE SÉCURITÉ.

## INCENDIE ET EVACUATION

### TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION

La formation d'**UMIH FORMATION** permet d'acquérir les connaissances en matière de prévention et de lutte contre l'incendie, de connaître et d'utiliser les différents moyens de secours et de savoir assurer la sécurité des biens et des personnes.

### ▪ MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS CONNAITRE LES TECHNIQUES D'EVACUATION

Cette formation s'adresse à tout personnel d'entreprise médicalement apte à intervenir en cas d'incendie. 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.

## FORMATION 1 JOUR

▪ INTER 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, RÉGLEMENT DE SÉCURITÉ, PROBLÉMATIQUES, TRAVAUX ET INSTALLATIONS TECHNIQUES, CONTRÔLE.

formation  
OBLIGATOIRE