

# FORMATIONS BARS & RESTAURANTS

VISIO & PRÉSENTIEL



**N°1**  
DE LA FORMATION  
EN HÔTELLERIE  
& RESTAURATION



La certification Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION

**UMiH**  
**FORMATION** UMIH  
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

# UMIH FORMATION VOTRE PARTENAIRE FORMATION



## 5 BONNES RAISONS DE PRÉFÉRER UMIH FORMATION

1

LE N°1  
DE LA FORMATION  
EN HÔTELLERIE  
ET RESTAURATION

**UMiH**  
**FORMATION** UMIH  
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Plus de **390 000** professionnels  
formés depuis 2002.

**Plus de 5 000 formations dispensées en 2022**

**Plus de 30 000 stagiaires formés en 2022**

**Plus de 90 programmes** enrichis  
et actualisés tous les ans.

2

LE CENTRE  
DE FORMATION  
DE L'UMIH,  
VOTRE ORGANISATION  
PROFESSIONNELLE



Fédérant **72% des entreprises** syndiquées indépendantes, l'UMIH est le premier syndicat patronal du secteur CHR et l'un des plus importants syndicats patronaux français.

Elle représente, défend et promeut tous les professionnels indépendants 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 français.

## LE MOT DU PRÉSIDENT



Comme chaque année, plus de 30000 stagiaires sont venus suivre nos formations, ce qui fait d'UMIH FORMATION le leader de la formation professionnelle continue de l'Hôtellerie-Restauration et nous vous en remercions chaleureusement.

Notre exigence sur la qualité de nos programmes de formations matérialisée par notre double certification ISO et QUALIOP1 porte ses fruits.

La nécessité de former à nos métiers de l'Hôtellerie-Restauration n'a jamais été aussi essentielle dans un contexte préoccupant de pénurie de personnel dans nos établissements.

Nos entreprises doivent sans cesse innover pour rester compétitives dans un contexte de hausse de l'inflation inquiétant, et cela passe naturellement par la professionnalisation des acteurs du secteur.

Nos équipes de conseillers sont à votre écoute pour vous accompagner dans la constitution des dossiers de financements et ainsi vous permettre de suivre nos formations en toute sérénité.

Michel BÉDU - Président UMIH FORMATION

# 3

## UNE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE DE VOTRE FORMATION

UMIH Formation est labellisée et certifiée

par tous les organismes financeurs de référence :



Régions

OPCO des autres branches professionnelles

C'est pour vous **la garantie**

**de la prise en charge financière** des frais de formation.

# 5

## LA VISIO EN TOUTE SIMPLICITÉ

UMIH Formation a transformé toute son offre de formation.

Toutes nos formations sont accessibles en **Visio conférence** via le logiciel Zoom.

Un ordinateur, une connexion internet et une webcam : le tour est joué.

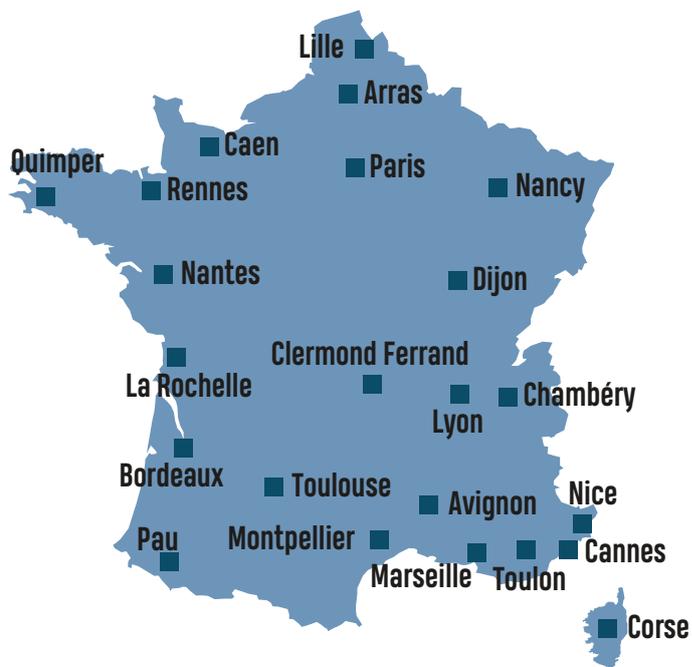
# 4

## DES FORMATIONS PRÈS DE CHEZ VOUS

Umih Formation est présente sur tout le territoire national et en Outre-mer:

**26 centres en régions**

**112 sites de formation**



GUADELOUPE

GUYANE

MARTINIQUE

RÉUNION



# SOMMAIRE THÉMATIQUE



**NEW** FORMATIONS OBLIGATOIRES  
NOUVELLES FORMATIONS

## PERMIS D'EXPLOITATION 5

★ PERMIS D'EXPLOITATION.....	6
★ FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES.....	8
SENSIBILISATION DES PERSONNELS CHR.....	8

## HYGIÈNE ALIMENTAIRE 9

★ FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE.....	10
SENSIBILISATION HYGIÈNE : LE PROTOCOLE SANITAIRE COVID-19 DES CHR.....	11
FORMATION RÉFÉRENT COVID-19.....	11
LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE.....	12
NETTOYAGE EN CUISINE.....	12
LA MISE EN PLACE DU PMS.....	13
LES ALLERGÈNES.....	13

## NORMES SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL 14

★ GESTES ET POSTURES.....	16
★ ÉTABLIR LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RIQUEs.....	16
★ SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL.....	17
FORMATION « SANTÉ ET SÉCURITÉ » AU TRAVAIL POUR LES MEMBRES DU CSE.....	17
★ PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE.....	19
★ INCENDIE ET ÉVACUATION.....	19
SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION D'HANDICAP.....	20
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	20

## TECHNIQUES PROFESSIONNELLES 21

LA CUISINE BISTRONOMIQUE.....	22
LA CUISINE DE LA MER.....	22
CUISSON SOUS VIDE ET BASSE TEMPÉRATURE.....	23
CUISINE BIEN-ÊTRE DÉCOUVERTE.....	23
LES BASES DE LA PÂTISSERIE.....	24
TECHNIQUE DE DRESSAGE À L'ASSIETTE.....	24
LES ENTRÉES TENDANCES ET CRÉATIONS.....	25
LES DESSERTS DE RESTAURANT ET TENDANCES.....	25
VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER.....	26
CARTES ET MENUS.....	26
ACCORDS METS/VINS.....	27
BIÉROLOGIE - VALORISER VOTRE CARTE DE BIÈRES.....	27
COCKTAILS.....	28
BARTENDING.....	28
NEW BARISTA BASES ET PERFECTIONNEMENT (THÉS, CAFÉ,...).....	29
NEW PRÉPARATION ET SERVICE EN SALLE.....	29
CONNAÎTRE LES SPIRITUEUX POUR MIEUX LES VENDRE.....	30

ACCUEILLIR SON CLIENT.....	30
GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS.....	31
GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES.....	31

## MANAGEMENT 32

★ LE PERMIS DE FORMER ET MISE À JOUR.....	33
FONCTION MANAGER.....	34
SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE.....	34
LE MANAGEMENT DES ÉTABLISSEMENTS À DISTANCE ET EN MULTI-SITES.....	35
PRÉSERVER L'ENTENTE FAMILIALE DANS SON ÉTABLISSEMENT.....	35
NEW MANAGER AUTREMENT.....	36
NEW RECRUTER, ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS.....	36
GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL.....	37
★ ENTRETIEN PROFESSIONNEL.....	37

## DROIT SOCIAL & GESTION 38

DROIT DU TRAVAIL EN CHR.....	39
LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE.....	41
LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE.....	41
GESTION DES STOCKS ET DES RATIOS EN RESTAURATION.....	42
LES TECHNIQUES DE VENTE.....	42
DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE «BUSINESS» DE SON ÉTABLISSEMENT.....	43
RESTAURATION À EMPORTER.....	43

## INTERNET, RÉSEAUX SOCIAUX, INFORMATIQUE 44

ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER.....	45
LES RÉSEAUX SOCIAUX : JE PARLE DE MOI, OÙ ? COMMENT ?.....	45
LE DIGITAL : DÉVELOPPER DU CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE À SES CLIENTS.....	46
LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS.....	46
COMMENT CRÉER SON SITE INTERNET ?.....	47
NEW CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÈNEMENT.....	47
LES BASIQUES POUR UTILISER INTERNET.....	48
LES BASES DE LA BUREAUTIQUE.....	48
FACEBOOK.....	49
EXCEL.....	49
LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET.....	50
PHOTOGRAPHIE.....	50

## LANGUES ÉTRANGÈRES 51

COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE.....	52
ANGLAIS GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL.....	53

# PERMIS D'EXPLOITATION

DEVENEZ CHEF

D'ENTREPRISE EN CHRD



# PERMIS D'EXPLOITATION

## CRÉER OU REPREDRE UN ÉTABLISSEMENT EN MAÎTRISANT LA LÉGISLATION DES DÉBITS DE BOISSONS

**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** **Présentiel** : Aucun.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION** (agrément n° DTPP 2023-011).

### ÉVOLUTION DE LA LÉGISLATION DÉBITS DE BOISSONS, RESTAURANTS 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 III et IV ouvert après avril 2007.
- Depuis avril 2009, il s'adresse à toute personne déclarant l'ouverture ou la mutation d'un établissement pourvu de la "petite licence restaurant" ou "restaurant".

### SENSIBILISER LES EXPLOITANTS CHR

### 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.

#### 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
- ▶ Organisation administrative et judiciaire
- ▶ La police administrative générale
- ▶ La police administrative 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

- ▶ L'établissement
- ▶ La santé publique
- ▶ L'ordre public

#### LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

#### LA RÉGLEMENTATION LOCALE

#### L'ANIMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS

**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, évaluation des acquis.

**INTERVENANTS** : Animateurs spécialisés en CHR.

**CERTIFICATION** : CERFA Permis d'exploitation.



# PERMIS D'EXPLOITATION

## METTRE À JOUR SES CONNAISSANCES DE LA LÉGISLATION DES DÉBITS DE BOISSONS

**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. Cette formation concerne également tout exploitant devant participer à une formation de mise à jour des connaissances permettant de prolonger la validité du Permis d'exploitation pour une période de 10 ans.

**PRÉ-REQUIS** - Pour les exploitants ayant plus de 10 ans d'expérience professionnelle en qualité d'exploitant.  
- Pour les exploitants souhaitant prolonger la validité du Permis d'Exploitation pour une nouvelle période de 10 ans.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION** (agrément n° DTPP 2023-011).

- 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 III et IV ouvert depuis avril 2007.
- Depuis avril 2009, il s'adresse à toute personne déclarant l'ouverture ou la mutation d'un établissement pourvu de la "petite licence restaurant" ou "restaurant".
- 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

### 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

### CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS

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

### LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

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

### LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

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

**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, évaluation des acquis.

**INTERVENANTS** : Animateurs spécialisés en CHR.D.

**CERTIFICATION** : CERFA Permis d'exploitation





# FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES

## MAÎTRISER LA LÉGISLATION DE L'ORGANISATION DES SPECTACLES VIVANTS DANS LES CHR DE 5ÈME CATÉGORIE (TYPE L, N ET O)

**PUBLIC** Cette formation concerne tout établissement CHR précité souhaitant organiser plus de 6 représentations par an. Son objectif est de former les stagiaires à la sécurité des spectacles et de les sensibiliser à leurs obligations sociales en tant qu'exploitants de lieux de spectacles aménagés pour les représentations publiques.

*(article 8 Arrêté du 21 septembre 2015)*

**PRÉ-REQUIS** Cette formation est requise pour la déclaration d'activité d'entrepreneur de spectacles vivants de première catégorie. En outre, cette déclaration d'activité est également soumise aux conditions suivantes :

Être propriétaire, locataire ou titulaire d'un titre d'occupation du lieu de spectacle qui fait l'objet de l'exploitation (bail, convention de mise à disposition, ...);

Être majeur ; être titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou justifier dans le domaine du spectacle d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois (artiste, technicien, administratif...) ou d'une formation professionnelle de cent vingt cinq heures au moins dans le domaine du spectacle, justifier de la capacité juridique d'exercer une activité commerciale.

*(article R7122-3 du Code du travail)*

**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Contrôle des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative : plénières.

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 spécifique aux lieux de spectacles ne pouvant accueillir plus de 200 personnes au titre du public.
- Savoir prendre en compte les problèmes inhérents à la présence du public.
- Connaître les principales règles du code du travail et les principes généraux de prévention en matière de santé et sécurité au travail.
- Savoir analyser les incidents et accidents du travail et tout autre risque relatif à la santé des personnes.

*(article 8 Arrêté du 21 septembre 2015)*

### RÈGLEMENTATION INCENDIE DES ERP SPÉCIFIQUE AUX LIEUX DE SPECTACLES

### LA GESTION DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

### LE CADRE LÉGAL RELATIF À L'ORGANISATION DE SPECTACLES VIVANTS

### LA PLATEFORME NATIONALE DES CAFÉS CULTURE

### LES RÈGLES DU DROIT DU TRAVAIL

### LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

**INTERVENANTS** : Spécialisés dans la réglementation du spectacle vivant.

**CERTIFICATION** : Attestation de présence



## SENSIBILISATION DES PERSONNELS CHR À LA RÈGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

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

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Aucun.

**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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 à consommer sur place et licences restaurants).

**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.

### RÈGLEMENTATION, NOTIONS DE BASE

- ▶ Classification des boissons et des licences
- ▶ Réglementation des terrasses
- ▶ Horaires d'ouverture et de fermeture

### RÈGLEMENTATION, NOTIONS PRINCIPALES

- ▶ Répression de l'ivresse publique
- ▶ Protection des mineurs
- ▶ Alcool et santé publique

### RÈGLEMENTATIONS, OBLIGATIONS

- ▶ Affichage réglementaire et d'information, publicité
- ▶ Etalage des boissons non alcooliques
- ▶ Mesures de capacité
- ▶ Informations pratiques

### RÈGLEMENTATIONS, NOTIONS PÉRIPHÉRIQUES

- ▶ Tabac, nuisances sonores, stupéfiants
- ▶ Lutte contre la discrimination
- ▶ Jeux

### RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

- ▶ Responsabilité civile et pénale
- ▶ Sanctions, statistiques



# HYGIÈNE ALIMENTAIRE

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE  
/ SANTÉ & HYGIÈNE



# FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE

## MAÎTRISER LES NORMES ET LES BONNES PRATIQUES POUR ASSURER LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE DE VOTRE ÉTABLISSEMENT

**PUBLIC** A compter du 1<sup>er</sup> 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.

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Aucun.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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 oeuvre 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 agréé par les DRAAF dans toutes les régions françaises.**

### 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

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Test d'évaluation des connaissances.  
Remise d'une attestation spécifique en hygiène alimentaire

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés, remise de documents.

**INTERVENANTS** : Spécialisés dans l'Hygiène Alimentaire.

**CERTIFICATION** : Attestation spécifique en hygiène alimentaire.



# SENSIBILISATION HYGIÈNE : LE PROTOCOLE SANITAIRE COVID-19 DES CHR COVID-19

**PUBLIC** Pour tout le personnel de l'entreprise.

**PRÉ-REQUIS** Présentiel : Aucun.  
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître les risques liés à la COVID-19 dans son entreprise.
- Appliquer les mesures préventives du protocole de déconfinement commun pour protéger sa santé et celle des autres au travail.
- Apporter les preuves de la bonne application du protocole « COVID » au sein de son établissement.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Test d'évaluation des connaissances.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.



## FORMATION RÉFÉRENT COVID-19 AU SEIN DE SON ENTREPRISE

**PUBLIC** Chaque formation est destinée :

- Aux membres de la direction et/ou de la cellule de crise (Dirigeants, RH, Managers).
- Aux animateurs et Responsables HSE, Représentants du personnel : CSE ou CSSCT.
- Toute personne ayant à assurer un rôle au niveau de la prévention du risque biologique lié au Covid-19 en entreprise

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître les risques associés à la pandémie du COVID 19.
- Maîtriser les risques spécifiques au secteur CHR.
- Savoir mettre en place rapidement des mesures de prévention nécessaires pour la protection de ses salariés et de ses clients.
- Maîtriser les outils mobilisables par l'entreprise et la mise à jour des documents obligatoires

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Test d'évaluation des connaissances.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative. Diaporama, tests de positionnement et de connaissances.

**INTERVENANTS** : Des professionnels en hygiène et en droit social.

### CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE : COVID-19

- ▶ Les enjeux du protocole sanitaire commun pour l'entreprise et la santé publique
- ▶ Les principales sources de risques de transmission de la covid-19
- ▶ Exigences réglementaires : protocole sanitaire « COVID » et mise en place d'un guide spécifique à son établissement

### PROCÉDURE SANITAIRES SPÉCIFIQUES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

- ▶ Règles d'hygiène du personnel : respect des règles de distanciation entre collègues, utilisation des espaces communs, port du masque, lavage des mains, utilisation du gel hydro-alcoolique, gestion du matériel de travail
- ▶ Respect des gestes barrières vis-à-vis des clients : gestion du flux des clients, règles de distanciation physique
- ▶ Règles de nettoyage et de désinfection : choix des produits, renforcement et suivi des fréquences de nettoyage adaptés aux besoins « COVID »
- ▶ Gestion des cas suspectés ou avérés de clients et/ou de salariés

NOUS POUVONS DÉCLINER CETTE FORMATION SUR L'HYGIÈNE ET LE PROTOCOLE SANITAIRE COVID-19 POUR :

- LES EXPLOITANTS
- LE PERSONNEL DE CUISINE
- LE PERSONNEL DE SALLE

### CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE : COVID-19

- ▶ Situation de crise sanitaire et principales sources de transmission du COVID-19
- ▶ Les enjeux du protocole sanitaire commun pour l'entreprise et la santé publique
- ▶ Exigences réglementaires : protocole sanitaire « COVID » et mise en place d'un guide spécifique à son établissement

### PROCÉDURES SANITAIRES SPÉCIFIQUES COVID-19

- ▶ Règles d'hygiène du personnel
- ▶ Respect des gestes barrières vis-à-vis des clients
- ▶ Règles de nettoyage et de désinfection

### LE RÔLE DU RÉFÉRENT COVID AU SEIN D'UN ÉTABLISSEMENT

- ▶ Contexte réglementaire du référent COVID
  - La mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
  - L'information du comité social et économique
  - Le droit de retrait, l'obligation de sécurité, le rôle du service de santé au travail, de l'inspection du travail
- ▶ Désignation et responsabilités du référent COVID
  - Mode de désignation, la responsabilité civile et pénale du référent
- ▶ Notion de management : optimiser le respect des recommandations au sein de son établissement :
  - Le « quart d'heure sécurité sanitaire », la sanction en cas de non respect des mesures sanitaires
- ▶ Gestion des équipes et de la clientèle : mesures et protocole de prise en charge des cas avérés et/ou suspectés



# LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE

## COMMENT PASSER D'UN COÛT À UN BÉNÉFICE ?

**PUBLIC** La formation s'adresse aux équipes de restauration commerciale souhaitant réduire le gaspillage alimentaire dans leur établissement.

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Aucun.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître la provenance de ses déchets alimentaires, du gaspillage alimentaire et des coûts associés
- Identifier les actions de réduction des déchets et de réduction de coûts
- Mettre en place un plan de mesure, de suivi et de communication autour de ce projet de réduction de coûts et de déchets

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Test d'évaluation et remise d'une attestation de formation. Documents remis aux participants : Guide méthodologique et fiches bonnes pratiques pour mesurer, réduire et gérer ses déchets alimentaires. Outils de mesure du gaspillage alimentaire

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Apports théoriques sur le gaspillage et la réglementation, mises en œuvre pratique dans la cuisine des participants, utilisation d'un outil de mesure et de suivi, pesées sur site.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

## NETTOYAGE EN CUISINE

### ORGANISER UNE PLONGE EFFICACE

**PUBLIC** Personnel en charge de la propreté interne ou externe

**PRÉ-REQUIS** Être apte au travail dans son activité professionnelle.

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

- D'assurer le nettoyage de la vaisselle et des couverts utilisés lors du service, ainsi que tout le matériel utilisé en cuisine (casseroles, marmites, fours, batteurs ...) en respectant les normes d'hygiène et de sécurité.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Evaluation pratique et attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Démonstration et présentation de matériels. Méthode participative en situation opérationnelle à partir d'exercices pratiques. Analyse des pratiques et correction des gestes professionnels.

**INTERVENANTS** : Formateurs experts de la propreté et de la plonge.

## LES ENJEUX ET LA RÉGLEMENTATION

- ▶ Définition du gaspillage alimentaire et les types de déchets dans la restauration
- ▶ Constat sur le gaspillage alimentaire
- ▶ Un point sur la réglementation
- ▶ Les bénéfices associés à la réduction
- ▶ Focus sur la filière de valorisation des déchets

## MESURER LES DÉCHETS ALIMENTAIRES

- ▶ Les différentes étapes générant des déchets et du gaspillage alimentaire
- ▶ Comment mesurer les déchets alimentaires et la part gaspillée
- ▶ Les outils de mesures
- ▶ Gérer une campagne de mesure au sein de son équipe et suivre dans le temps

## ANALYSER SES DÉCHETS ET SES COÛTS ASSOCIÉS

- ▶ D'où viennent les déchets ?
- ▶ Quelle est la part réelle liée au gaspillage ?
- ▶ Quels coûts associés à ces déchets ?
- ▶ Calcul du coût réel pour mon établissement

## DÉFINIR UN PLAN D'ACTION DE RÉDUCTION DE COÛTS ET DÉCHETS ALIMENTAIRES

- ▶ Présentation des actions correctives à mettre en place pour réduire les déchets et le gaspillage alimentaire, actions présentées par métier
- ▶ Calcul des gains économiques attendus à travers le plan d'action

## METTRE EN PLACE UN SUIVI DANS LE TEMPS

- ▶ Les outils de suivi dans le temps : tableurs, pilotage du plan d'action



## OBJECTIF ET CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

- ▶ Rôle et responsabilité du plongeur
- ▶ Les exigences réglementaires : l'essentiel
- ▶ Le référentiel qualité du client

## ENVIRONNEMENT ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

- ▶ Sectorisation des locaux et logique de marche en avant
- ▶ Nature de la vaisselle et influence sur le process de nettoyage
- ▶ Les matériels et équipements pour réaliser la plonge

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL

- ▶ Nature de la tenue
- ▶ Choix et port des Équipements de Protection Individuelle (EPI)
- ▶ Gestes et postures adaptés au poste de travail

## LES SOUILLURES ET PROLIFÉRATION MICROBIENNE

- ▶ Nature des différentes souillures
- ▶ Prolifération microbienne et risque de toxi-infection alimentaire

## PRODUITS ET ÉQUIPEMENTS

- ▶ Choix des produits et conditions d'emploi
- ▶ Mise en marche et contrôles des machines

## LE PROCESS DE PLONGE

- ▶ Collecte et tri des éléments sales à nettoyer
- ▶ Trempage et rénovation
- ▶ Lavage manuel
- ▶ Lavage automatisé
- ▶ Les contrôles et la gestion des non conformités
- ▶ Le rangement et le stockage de la vaisselle propre
- ▶ Le respect de l'environnement tout le long du process

## GÉRER LA FIN DE PLONGE

- ▶ Évacuer les déchets en respectant la filière d'élimination
- ▶ Entretien des machines utilisées
- ▶ Nettoyer les locaux
- ▶ Remplir des documents d'enregistrement

# LA MISE EN PLACE DU PMS

## DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE

**PUBLIC** 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.

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Aucun.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.



# LES ALLERGÈNES

## MIEUX LES CONNAÎTRE POUR ACCOMPAGNER LA CLIENTÈLE

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

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Aucun.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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.

**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 allergies.

### 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 OEUVRE ?

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

### CONTRÔLER LA MISE EN OEUVRE DU PMS

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

### 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

# NORMES SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL

LA PRÉVENTION  
DES RISQUES



## EXPLOITANTS CHRD

# LES FORMATIONS OBLIGATOIRES



FORMATIONS OBLIGATOIRES	DURÉE	PUBLIC	RÈGLEMENTATIONS
Gestes et Postures	7 heures	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.
Sauveteurs secouristes du Travail	14 heures	Toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement	Obligatoire pour tous les établissements
Sauveteurs secouristes du Travail Recyclage	7 heures	Personnel titulaire du certificat SST	Obligatoire pour les établissements de plus de 20 salariés.
Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens	14 heures	Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien"	Obligatoire pour tous les établissements.
Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens	21 heures	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
Recyclage à l'habilitation électrique pour les électriciens	14 heures	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation à l'évacuation Incendie	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation Incendie Equipier 1ère intervention	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement et en particulier celui affecté à une équipe d'intervention incendie	Obligatoire pour tous les établissements.
Établir le document unique d'évaluation des risques	2 heures	Personnel devant réaliser le document unique ou participer à sa mise à jour, tous niveaux de l'entreprise, représentant CSE ou CSE-CSSCT.	Obligatoire pour tous les établissements



# GESTES ET POSTURES

## LES TECHNIQUES POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

**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...

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.»

### DÉFINITION

### STATISTIQUES

### CHIFFRES

### LEXIQUE

### LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN

- ▶ Les accidents de la vie quotidienne

### L'ERGOMOTRICITÉ

- ▶ Actions sur le milieu et sur l'homme

### LES 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.

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

**INTERVENANTS** : Spécialisés en ergonomie.

**CERTIFICATION** : Attestation de formation.

# ÉTABLIR LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES ANALYSE ET PRÉVENTION

**PUBLIC** Tout le personnel de l'entreprise et plus particulièrement le personnel devant réaliser le document unique ou participer à sa mise à jour, tous niveaux de l'entreprise, représentant CSE ou CSE – CSSCT.

**PRÉ-REQUIS** Avoir des connaissances en hygiène alimentaire.  
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Répondre à l'obligation du chef d'établissement de réaliser et mettre à jour l'analyse des risques auxquels est exposé son personnel lors des activités relevant de sa responsabilité.
- Mettre en place la prévention suite à cette analyse permettant d'éviter les accidents et les maladies professionnelles.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Test d'évaluation des connaissances.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative  
Accompagnement pour la réalisation du DU.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.



**RAPPELS : LES CONDITIONS DE TRAVAIL EN SÉCURITÉ, LES OBLIGATIONS DES EMPLOYEURS**

**ORGANISER LA DÉMARCHE DANS L'ÉTABLISSEMENT**

**DÉFINIR LES UNITÉS DE TRAVAIL PERMETTANT L'ANALYSE DES RISQUES**

**RÉALISER LES ANALYSES DE CHACUNE DES UNITÉS DE TRAVAIL EN IDENTIFIANT TOUS LES RISQUES**

**ÉVALUER LES FRÉQUENCES D'EXPOSITION ET LE NIVEAU DE GRAVITÉ DES RISQUES IDENTIFIÉS SELON DES MÉTHODES SUBJECTIVES ET/OU OBJECTIVES**

**DÉFINIR LES MESURES DE PRÉVENTION DES RISQUES IDENTIFIÉS EN RESPECTANT LES PRINCIPES GÉNÉRAUX, NE PAS TOMBER DANS LE PIÈGE DE LA FACILITÉ**

**INSCRIRE TOUTES LES IDENTIFICATIONS, ÉVALUATIONS, ET MESURES DE PRÉVENTION SUR UN DOCUMENT : LE DUER**

**METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTION PERMETTANT DE RÉALISER TOUTES LES MESURES DE PRÉVENTION**



# SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

## APPRENDRE LES GESTES QUI SAUVENT

**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.

**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.

**RECYCLAGE** Important : Le premier recyclage SST doit avoir lieu dans les 24 mois qui suivent la formation initiale - Durée : 7 heures

**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

### 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 ALERTE

- ▶ 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

### ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

**INTERVENANTS** : Intervenants habilités par l'INRS.

**CERTIFICATION** : Certificat de sauveteurs secouriste du travail (SST).



## FORMATION « SANTÉ ET SÉCURITÉ » AU TRAVAIL POUR LES MEMBRES DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE (CSE) POUR LES ENTREPRISES DE 11 À 50 SALARIÉS

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux membres mandatés ou toute personne participant au CSE (titulaires et suppléants) et aux nouveaux élus du CSE.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Participer activement et efficacement au CSE.
- Contribuer à l'amélioration de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail.

### Références réglementaires :

Art. L. 2315-16 du Code du travail et suivants, L. 2315-40 et R. 2315-9 et suivants)

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation. Évaluation des connaissances par QCM.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative.

**INTERVENANTS** : Partenaire d'Umih Formation (agrément CSE du 30 Mars 2020).

### CONTEXTE DE L'ENTREPRISE ET LA RÉGLEMENTATION

- ▶ Déploiement des textes : directives, loi, décrets, code du travail
- ▶ Rôles et responsabilités, droits et obligations
- ▶ Responsabilités civiles et pénales, fautes inexcusables
- ▶ Politique de prévention : motivations, bénéfices
- ▶ Mise en œuvre, les valeurs essentielles (dialogue social)
- ▶ Les partenaires de la prévention externe : médecin du travail, inspecteur du travail, conseiller en prévention Carsat...
- ▶ Les acteurs de la prévention interne : l'animateur de prévention, le chef d'établissement, les instances représentatives du personnel

### LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- ▶ Méthodologie de l'identification des risques à la détermination des actions
- ▶ Évaluation des risques : système de cotation, les critères, hiérarchisation et maîtrise des risques
- ▶ Élaboration du plan d'action de prévention

### PRÉROGATIVES DU CSE

- ▶ Mise en place du CSE
  - Composition, structure, les membres de droit
  - Durée et renouvellement du mandat
  - Constitution du bureau, rôle de chacun
  - Règlement intérieur du CSE, contenu, application
- ▶ Attributions du CSE
- ▶ Moyens du CSE (heures de délégation, formation, protection, moyens juridiques, financiers et matériels, recours à expert...)
- ▶ Fonctionnement du CSE

### ACCIDENTS DE TRAVAIL – ANALYSE DES CAUSES

- ▶ Définitions : accident du travail, incident, situation dangereuse
- ▶ Accident de trajet
- ▶ Les maladies professionnelles



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

14 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



A DISTANCE



COMPÉTENCE

21 HEURES

# HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

## QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?



	OPÉRATIONS / TÂCHES	HABILITATIONS
<b>NON ÉLECTRICIEN</b>	<b>Exploitation courante des installations basse tension :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• réarmement de protection, manoeuvres,</li><li>• Opérations de remplacement et de raccordement simple : remplacement d'ampoules, changement de fusibles, remplacement d'interrupteurs, prises.</li><li>• Raccordement d'un matériel sur un circuit en attente (chaudière, volet roulant...)</li><li>• Accès au poste TGBT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• BE</li><li>• Manoeuvre</li><li>• BS</li><li>• HO-HOVh</li></ul>
<b>ÉLECTRICIEN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Travaux électriques basse tension</li><li>• Accès au poste TGBT</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>B1 – B1V</li><li>B2 – B2V</li><li>BE (plus attribut)</li><li>BR – BC</li><li>HO – HOV</li></ul>

### 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.

# PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

## INTERVENIR EN TOUTE SÉCURITÉ (NON ÉLECTRICIEN - 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 manoeuvres sur des ouvrages électriques.

**PRÉ-REQUIS** Avoir une connaissance des règles élémentaires de l'électricité. Être apte au travail dans son activité professionnelle.

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

- Mettre en application les prescriptions de sécurité électrique pour effectuer le remplacement et raccordement de matériels électriques sur les installations sur lesquels il doit intervenir (BAES).
- Accéder à des locaux réservés aux électriciens pour effectuer des travaux ou opérations non électriques.
- Manoeuvrer certains matériels électriques tels que disjoncteurs ou remplacer des fusibles

**RECYCLAGE** Important : Le recyclage s'effectue tous les 3 ans à la veille de la fin de validité du titre, que ce soit pour le personnel électricien ou non électricien - Durée : 14 heures

**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.

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÈGLEMENTATION 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

**INTERVENANTS** : Formateurs qualifiés.

**CERTIFICATION** : Titre d'habilitation électrique.



## INCENDIE ET ÉVACUATION

### SAVOIR ALERTER ET METTRE EN SÉCURITÉ

**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.

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 :**

Évacuation : 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

**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

**MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS**

**CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION**

**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.

**INTERVENANTS** : Formateurs expérimentés et qualifiés en sécurité-incendie.



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

14 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

1/2 JOUR

# SAVOIR ACCUEILLIR UN CLIENT EN SITUATION D'HANDICAP

## L'ACCÈS POUR TOUS AUX SERVICES DES CHR

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées dans les Etablissements Recevant du Public et qui est décrite dans le Registre Public d'Accessibilité.

Pour les Etablissements Recevant du Public classés de la 1<sup>ère</sup> à la 4<sup>ème</sup> catégorie, elle constitue la mise en œuvre de l'action de formation que l'employeur doit décrire dans l'attestation qu'il signe et qui est contenue dans le Registre public d'Accessibilité

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Accueillir et d'accompagner dans l'établissement les personnes en situation de handicap.

**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.

## INTRODUCTION

### PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

- ▶ Définition du handicap
- ▶ Cadre réglementaire de l'accessibilité des établissements recevant du public

### DÉFINITION DES TYPES D'HANDICAP - CONSTAT - CE QU'IL FAUT SAVOIR

- ▶ La déficience visuelle
- ▶ La déficience auditive
- ▶ La déficience motrice
- ▶ La déficience psychique
- ▶ La déficience mentale ou cognitive
- ▶ Les autres situations de handicap

### MISES EN SITUATION DE L'HANDICAP

### SAVOIR ACCUEILLIR ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES

- ▶ Accueil et accompagnement des personnes déficientes visuelles
- ▶ Accueil et accompagnement des personnes déficientes auditives
- ▶ Accueil et accompagnement des personnes déficientes motrices
- ▶ Accueil et accompagnement des personnes déficientes psychiques
- ▶ Accueil et accompagnement des personnes déficientes mentales/cognitives
- ▶ Accueil et accompagnement des personnes atteintes d'autres déficiences

### COMMUNIQUER SUR SON ACCESSIBILITÉ

# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHÉ ÉCO RESPONSABLE DANS SON ÉTABLISSEMENT

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés CHR.

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Aucun.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

### 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...).



## 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





# LA CUISINE DE LA MER

## RICHESSSE ET CRÉATIVITÉ

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux cuisiniers et aux chefs.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

### À L'ISSUE DE CETTE FORMATION,

- Développer une démarche créative basée sur la connaissance des produits pour renouveler et améliorer des compositions novatrices harmonieuses.
- Identifier les critères de qualité des poissons, des crustacés et des coquillages.
- Considérer la traçabilité et la saisonnalité des produits de la mer.
- Reconnaître les spécificités gustatives des produits de la mer afin de mieux respecter l'authenticité des produits.
- Maîtriser les différents types de cuisson.
- Comprendre les interactions sensorielles entre les produits de la mer, les jus et sauces et les garnitures.
- Savoir utiliser les nouveaux procédés de conservation.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Rencontre culinaire sous forme d'ateliers pratiques. Moment d'échange pertinents et enrichissants finalisés par une table ronde autour de la dégustation des réalisations.

**INTERVENANTS** : Chefs de cuisine, cuisinier, commis de cuisine.

## LES PRODUITS DE LA MER

### LA CRÉATIVITÉ CULINAIRE

- ▶ Concept de revisiter une recette classique
- ▶ Compréhension d'une recette classique
- ▶ Fondements de la créativité culinaire
- ▶ Les cinq sens et leurs interactions sensorielles
- ▶ Savoir culinaire
- ▶ Le goût et la créativité par des produits d'accompagnement et des nouveaux modes de préparation
- ▶ Oser et équilibrer une puissance aromatique acceptée
- ▶ Le visuel : produit principal, éléments de garnitures, service des sauces, harmonie et contraste des couleurs
- ▶ Saison : traduction et création d'envie
- ▶ Réalisation culinaire (compétence, temps)

### LES POISSONS DE LA MER

### LES PRODUITS DU POTAGER

### LÉGUMES ET HERBES AROMATIQUES

### FRUITS

### LÉGUMES SECS ET CÉRÉALES

### RECHERCHE SENSORIELLE

### IDENTIFICATION DES SAVEURS, AROMATES, SAISONNALITÉ

### LES MODES DE CUISSON

### LES FONDS ET LES SAUCES

### DRESSAGE ET PRÉSENTATION DES METS SERVIS

### GESTION DE LA PRODUCTION



# LA CUISINE BISTRONOMIQUE

## ALLIER GASTRONOMIE ET SIMPLICITÉ

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux cuisiniers et aux chefs de cuisine.

**PRÉ-REQUIS** Du cuisinier au chef de cuisine ayant au moins 2 ans d'expérience en cuisine.

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

- Apporter à la cuisine de terroir une touche raffinée et inventive à un prix abordable.
- Allier gastronomie et simplicité.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Cours théoriques, travaux pratiques, dégustations.

**INTERVENANTS** : Chefs formateurs.

## THÉORIE

- ▶ Les marqueurs de la cuisine bistronomique
- ▶ Les recettes du terroir, base de la bistronomie
- ▶ Utilisation et valorisation des produits de saison et local pour gérer les prix de revient

## ATELIERS TECHNIQUES

- ▶ Utiliser la cuisson basse température, et le sous vide pour mieux gérer sa mise en place et son service
- ▶ Techniques de préparation et de mise en place pour un service rapide
- ▶ Techniques de dressage et de mise en valeur

## ATELIERS CULINAIRES

- ▶ Focus sur les recettes de saison
- ▶ Plus de 20 recettes réalisées par les stagiaires encadrés par le chef de cuisine formateur
- ▶ Atelier de créativité culinaire



# CUISSON SOUS VIDE ET BASSE TEMPÉRATURE

## LES NOUVELLES TECHNIQUES AU SERVICE DES SAVEURS

**PUBLIC** La formation s'adresse aux cuisiniers, aux chefs de cuisine.

**PRÉ-REQUIS** Avoir une expérience d'au moins 1 an en cuisine.

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 sauront :

- Maîtriser les bases d'une cuisson basse température.
- Améliorer les qualités gustatives et organoleptiques des produits et diminuer la perte à la cuisson.
- Connaître les différentes contraintes de la cuisson basse température.
- Adapter son organisation de travail et savoir choisir ses produits selon le mode de cuisson.

### THÉORIE

- ▶ Historique de la cuisson basse température
- ▶ Principe de la cuisson basse température
- ▶ Modification Chimique
- ▶ Couple Temps/température
- ▶ Les barèmes de cuissons
- ▶ Les indicateurs de performance
- ▶ Les règles d'hygiène applicables pour une maîtrise des conservations

### ATELIER TECHNIQUE

- ▶ La mise en œuvre du sous vide de la cuisson basse température les cuissons de nuit
- ▶ Les investissements et impacts budgétaires

### ATELIER CULINAIRE

- ▶ Démonstration des techniques par le chef formateur et réalisation des recettes par les stagiaires
- ▶ Évaluation de la technologie et des recettes au cours des déjeuners pédagogiques
- ▶ Plus de 20 recettes réalisées par les stagiaires  
Atelier créativité culinaire

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Apports théoriques, travaux dirigés et démonstration en cuisine pédagogique.

**INTERVENANTS** : Chefs formateurs.

# CUISINE BIEN-ÊTRE DÉCOUVERTE

## SENSIBILISATION NUTRITIONNELLE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à l'équipe de cuisine, de salle et à l'équipe commerciale d'un restaurant.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Connaître les principes de base de la diététique
- Découvrir les familles d'aliments et leurs intérêts
- Savoir mettre en place l'équilibre alimentaire sur ses menus
- Découvrir les bases des cuisines végétaliennes et végétariennes

### INTRODUCTION

- ▶ Influence de l'alimentation sur la santé
- ▶ Rôles et impact de l'alimentation hors foyer

### BASES RÉGLEMENTAIRES DES REPAS

- ▶ Contexte réglementaire des repas en restauration collective ou commerciale
- ▶ Application possible de « régimes » et alimentations spécifiques
- ▶ Les différences instances nutritionnelles en vigueur

### BESOINS NUTRITIONNELS DES BIEN PORTANTS

- ▶ Besoins énergétiques selon les populations
- ▶ Besoins en nutriments, eau, vitamines et minéraux
- ▶ Répartition journalière des différentes familles d'aliments
- ▶ Grammages recommandés en fonction des repas

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Test d'évaluation des connaissances et remise d'une attestation de formation.

Possibilité de suivre la formation Cuisine Bien être  
Perfectionnement - 14H

### QUALITÉ NUTRITIONNELLE DES ALIMENTS

- ▶ Que contiennent les aliments et en quelles quantités ?
- ▶ Equivalences nutritionnelles entre aliments

### DÉCRYPTAGE DES ÉTIQUETTES DU COMMERCE

- ▶ Apprentissage de la lecture des étiquettes
- ▶ Comparaisons et analyses entre différents produits

### PROVENANCES, MODES DE PRODUCTION ET LABELS DE QUALITÉ

- ▶ Influence de la qualité nutritionnelle des aliments en fonction de leur production
- ▶ Réflexion sur le choix des aliments et des fournisseurs de l'établissement

### LES DIFFÉRENTS REPAS DE LA JOURNÉE

- ▶ Équilibre alimentaire des différents repas
- ▶ Réalisation de trames alimentaires
- ▶ Élaboration de menus

### LES REPAS SPÉCIFIQUES

- ▶ Les repas « diététiques »
- ▶ Les alimentations particulières
- ▶ La prise en compte des allergies / intolérances alimentaires

### TECHNIQUES CULINAIRES DIÉTÉTIQUES

- ▶ Choix des matières grasses et utilisations
- ▶ Utilisation du sucre et des produits sucrés
- ▶ Utilisation des condiments et des aides culinaires
- ▶ Modes de cuissons et de conservation

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animations de groupe, travaux dirigés, étiquettes nutritionnelles, OCM

**INTERVENANTS** : Diététicien.

23



PRESENTIELLE



COMPÉTENCE

21  
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRESENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



# TECHNIQUE DE DRESSAGE À L'ASSIETTE

## SUBLIMER SA CUISINE

**PUBLIC** La formation s'adresse aux cuisiniers.

**PRÉ-REQUIS** Avoir une expérience d'au moins 1 an en cuisine.

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

- Connaître et réaliser les techniques de dressage à l'assiette.
- Apporter de la valeur ajoutée aux assiettes par des présentations créatives, colorées et en jouant sur les volumes et les contenants.
- Choisir les bons contenants et appréhender des gestes simples pour valoriser les recettes.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes.

**INTERVENANTS** : Chefs formateurs.

SAVOIR GÉRER SA MISE EN PLACE ET LES ÉLÉMENTS DE DÉCORATION

ÉVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS

COMPRENDRE L'INTÉRÊT DU DRESSAGE ET DU VISUEL DANS LA PERCEPTION D'UN PLAT

LES RÈGLES DE DRESSAGE, LE 3D, LES CODES COULEUR, LES CONTENANTS...

CHOISIR ET/OU RÉALISER LES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS DE DÉCORATION

ACQUÉRIR, MAÎTRISER DES GESTES

CRÉER DES COULIS, DES HUILES FACILES À PRÉPARER

UTILISER L'AGAR AGAR POUR DES GELÉES FROIDES OU CHAUDES

ÉPAISSIR DES COULIS AU XANTHANE

CRÉER DES CONSISTANCES CROUSTILLANTES POUR LE VOLUME DES ASSIETTES

TRAVAIL DES GARNITURES POUR LES SUPERPOSITIONS



# LES BASES DE LA PÂTISSERIE

## MAÎTRISER DES TECHNIQUES SIMPLES

**PUBLIC** Cette formation s'adresse au personnel de cuisine et de pâtisserie.

**PRÉ-REQUIS** Personnel de cuisine avec notions de techniques culinaires. Avoir du matériel de cuisine.

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

- Savoir réaliser des techniques en pâtisserie.
- Maîtriser des techniques simples.
- Développer ses connaissances en pâtisserie.
- Maîtriser les différentes textures pour réussir ses desserts.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Quiz et QCM.  
Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Organisation et lecture de fiches techniques. Recettes en vidéo et images. Analyse sensorielle autour des réalisations à distance.

Remise d'un dossier pédagogique de la formation.  
Livret de fiches techniques remis aux stagiaires.

**INTERVENANTS** : Pâtisseries de restaurant, chef de cuisine, cuisinier.

PHASE THÉORIQUE AVEC UN POWER POINT SUR PÂTISSERIE ET DESSERTS EN RESTAURANT

- ▶ Maîtriser les bases pour créer des recettes simples
- ▶ Apporter de la valeur ajoutée à des desserts de base
- ▶ Respecter des coûts ratios

MISE EN APPLICATION DES THÉORIES SUR LES TECHNIQUES DE DRESSAGE

- ▶ Réalisation en phase pratique en plateaux techniques
- ▶ Dégustation et test organoleptique avec fiche de travail

RAPPEL ET MISE EN AVANT SUR LES RÈGLES D'HYGIÈNE

- ▶ La traçabilité des produits et leurs conservations

TECHNIQUE DE DRESSAGE

- ▶ Dossier Powerpoint sur les techniques de Mise en valeur
- ▶ Mise en pratiques avec les recettes réalisées



# LES ENTRÉES TENDANCES ET CRÉATIONS

## DÉVELOPPER UNE DÉMARCHE CRÉATIVE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux cuisiniers, chefs de cuisine et commis de cuisine.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Développer une démarche créative basée sur la connaissance des produits.
- Mieux comprendre et maîtriser les techniques culinaires.
- Découvrir de nouveaux ingrédients d'assaisonnement.
- Connaître le développement des saveurs par la saisonnalité.
- Analyser, comprendre et équilibrer la structure d'une entrée.
- Optimiser l'utilisation du produit.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Formation essentiellement basée sur l'expérience de la pratique. Ses acquisitions seront constamment contrôlées par des réalisations.

**INTERVENANTS** : Chefs de cuisine, cuisiniers, commis de cuisine.



# LES DESSERTS DE RESTAURANT ET TENDANCES

## RENFORCER SA MAÎTRISE POUR SE RÉINVENTER

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux cuisiniers et aux chefs.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Développer la créativité à partir des bases pâtisseries.
- Mieux comprendre l'emploi des bases pâtisseries pour optimiser les saveurs.
- Découvrir de nouveaux assaisonnements.
- Maîtriser les cuissons appropriées.
- Accorder les différents éléments d'un dessert et comprendre les interactions dans l'harmonie des saveurs.
- Identifier les structures d'équilibre d'un dessert.
- Réaliser des décors harmonieux à base de fruits secs, frais, marmelade, pâtes, chocolat,....

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Rencontre culinaire sous forme d'ateliers pratiques. Moment d'échange pertinents et enrichissants finalisé par une table ronde autour de la dégustation des réalisations.

**INTERVENANTS** : Pâtissier de restaurant, chef de cuisine, cuisinier.

### CRÉATIVITÉ CULINAIRE

- ▶ Concept de revisiter une recette classique
- ▶ Fondements de la créativité culinaire
- ▶ Les cinq sens et leurs interactions sensorielles
- ▶ Savoir culinaire
- ▶ Le goût et la créativité par des produits d'accompagnement et des nouveaux modes de préparation
- ▶ Oser et équilibrer une puissance aromatique acceptée
- ▶ Le visuel
- ▶ Saison : traduction et création d'envie
- ▶ Réalisation culinaire (compétence, temps)

### TECHNIQUES DE PRÉPARATION CULINAIRE

- ▶ Préparation des poissons, viandes, volailles et abats
- ▶ Réalisations de mousses de poisson et farce fine
- ▶ Valorisation visuelle et gustative des mousses et assimilés
- ▶ Préparation des bases de cuisson

### MAÎTRISE DES CUISSONS ET CLARIFICATIONS

- ▶ Foie gras, abats, produits de la mer, viandes
- ▶ Clarification des fonds et jus

### SALADES ET GARNITURES D'ACCOMPAGNEMENT

#### DÉVELOPPEMENT SENSORIEL

- ▶ Identification des saveurs et arômes
- ▶ Expression et sens culinaires

#### PRÉSENTATION ET VALORISATION DES ENTRÉES FROIDES

#### RATIONALISATION DU TRAVAIL DU GARDE-MANGER

- ▶ Recensement du travail
- ▶ Ordonnement d'une production des entrées froides
- ▶ Rationalisation du travail à effectuer

### LES PÂTES ET LEURS DÉRIVÉS

- ▶ Les pâtes brisées, feuilletées, levées, levées feuilletées, battues et poussées, à biscuit, à structure liquide.

#### LE CHOCOLAT

- ▶ Élaboration des différentes textures de base
- ▶ Élaboration de base (crème, glace, sabayon, mousse ...)
- ▶ Techniques spéciales de travail du chocolat (glaçage, marbrage, moulage ...)
- ▶ Décor au chocolat (fleur, cigarettes ...)

#### FRUITS EN DESSERTS

#### LES PRINCIPAUX APPAREILS

#### LES PRINCIPALES CRÈMES

#### ACCOMPAGNEMENTS

#### GARNITURES DÉCORATIVES ET AROMATIQUES

#### GLACERIE

#### TRAVAUX D'ÉLABORATION DE DESSERTS

#### PRATIQUES DE VALORISATION DES DESSERTS

#### RECHERCHE DE RATIONALISATION DES TÂCHES ET GESTION DU TEMPS

#### ANALYSE SENSORIELLE DES RÉALISATIONS



# CARTES ET MENUS

## CONCEVOIR UNE CARTE ATTRACTIVE

**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 ...)
- Rédiger une carte de menu et vin claire et lisible.
- Mettre en oeuvre la réglementation en matière d'information du consommateur.
- Promouvoir leur offre (cartes & menus, actions promotionnelles ...)

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

**INTERVENANTS** : Restaurateurs experts.

### CARTES ET MENUS : ÉCHANGES 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



# VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER EN RESTAURATION

**PUBLIC** La formation s'adresse au personnel de café, de restaurants.

**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'affaires.
- Gérer les priorités, les imprévus et les moments d'affluences.

### NORMES HACCP ET BONNES PRATIQUES

### LES DIFFÉRENTES COMPOSITIONS DE PETITS DÉJEUNERS

### ORGANISATION ET MISE EN PLACE, MAÎTRISE DU POSTE CAFÉTERIE

### 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 actives, participatives et expositives, exercices formatifs effectués en individuel, ou en sous-groupes.

**INTERVENANTS** : Professionnels



# ACCORDS METS/VINS

## CONNAÎTRE LE VIN POUR MIEUX LE VENDRE

**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.

**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.

### 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
- ▶ Élaboration de la carte
- ▶ Accords mets et vins



# BIÉROLOGIE - VALORISER VOTRE CARTE DE BIÈRES

## MIEUX CONNAÎTRE POUR MIEUX VENDRE

**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 constituent un atout majeur à l'heure où ce produit retrouve toutes ses lettres de noblesse.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Valoriser leur gamme de 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.

### 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

#### ÉTUDE 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



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE



14  
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE



7  
HEURES



# BARTENDING

## LE BAR : UN MÉTIER DE SPÉCIALISTE

**PUBLIC** 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.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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.

**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.

### 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

#### LA MISE EN PLACE D'UNE STATION

#### LES PROCÉDURES DE RÉALISATION

#### LES TECHNIQUES DE VERSE ET DE DOSAGE

#### CONNAISSANCES PRODUITS

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



# COCKTAILS

## RÉUSSIR DES COMPOSITIONS ÉQUILIBRÉES ET SAVOUREUSES

**PUBLIC** 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.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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.

**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.

### 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



# BARISTA BASES ET PERFECTIONNEMENT (THÉS, CAFÉS,...)

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à toutes personnes souhaitant apprendre les différentes facettes du métier de BARISTA (spécialiste du café) ou de se perfectionner.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Acquérir les bases pratiques et théoriques du barista
- Connaître les grands terroirs et les familles de produits
- Maîtriser le vocabulaire de la dégustation
- Réaliser les boissons à base de café
- Maîtriser la technique de montage et lait et ses paramètres d'hygiène
- Réaliser quelques techniques de Latte Art
- Maîtriser la réalisation des cocktails café classiques
- Utiliser et entretenir le matériel

**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** : Barista professionnels



## DÉCOUVERTE DE L'UNIVERS DU CAFÉ

- ▶ Explication du métier de barista
- ▶ Connaître le monde du café : origine, espèces, récoltes, la torréfaction
- ▶ Découvrir les 5 m
- ▶ Maîtriser le vocabulaire de la dégustation

## PRISE EN MAIN DE LA MACHINE À CAFÉ

- ▶ Connaître les principes d'hygiène
- ▶ Organiser, préparer et mettre en place son poste de travail
- ▶ Utiliser le matériel et les équipements adéquats
- ▶ Nettoyage et entretien des machines

## LE LAIT ET LE LATTE ART

- ▶ Assimiler la technique du montage de lait et sa verse
- ▶ Maîtriser les dosages, les versages des liquides

## LES BOISSONS À BASE DE CAFÉ

- ▶ Réaliser les boissons chaudes (expresso, cappuccino, latte, macchiato...) et cocktails

## APPRENDRE LE SERVICE DES BOISSONS CHAUDES

## SAVOIR ACCUEILLIR

- ▶ Première impression
- ▶ Accueil téléphonique
- ▶ Accueil physique

## SERVICE : SÉQUENCES DE SERVICES (DE LA PRISE DE COMMANDE JUSQU'AU DÉPART DU CLIENT)

### IDENTIFIER LES BESOINS

- ▶ Écoute active
- ▶ Reformulation
- ▶ Différence entre besoin et envie

### SAVOIR ÊTRE

- ▶ Posture
- ▶ Vocabulaire
- ▶ Image (de soi, perçue)
- ▶ Présentation

### VENTE

- ▶ Connaissance de la carte
- ▶ Connaissance des produits
- ▶ Suggérer pour vendre
- ▶ Comment conseiller

## COMMUNICATION : VERBALE, NON-VERBALE, TRAVAIL EN EQUIPE

# PRÉPARATION ET SERVICE EN SALLE

## POUR UNE DEMARCHE QUALITÉ DANS LES RESTAURANTS ET BRASSERIES

**PUBLIC** La formation s'adresse aux responsables de restaurant, responsables de salle, serveurs souhaitant améliorer la qualité de service et d'accueil de son établissement pour fidéliser sa clientèle.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- D'appliquer les techniques de base.
- D'adapter leurs comportements en salle

**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** : Spécialiste dans l'accueil et la relation client en restauration.

NEW



PRESENTIELLE



COMPÉTENCE

21  
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

NEW



PRESENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



# CONNAÎTRE LES SPIRITUEUX POUR MIEUX LES VENDRE

**PUBLIC** Cette formation est destinée aux personnes souhaitant acquérir ou renforcer leurs connaissances en matière de spiritueux.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Connaître l'histoire et les méthodes de fabrication des spiritueux.
- Connaître les techniques d'élaboration et les différents types.
- Savoir déguster les spiritueux.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Quiz et test afin de contrôler la validation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Enseignement essentiellement théorique avec des dégustations.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

VODKA

GIN

WHISKY

BOURBON

TEQUILA & MEZCAL

ARMAGNAC & COGNAC

RHUM



## ACCUEILLIR SON CLIENT POUR UNE DEMARCHE QUALITÉ DANS LES RESTAURANTS ET BRASSERIES

**PUBLIC** La formation s'adresse aux restaurateurs et aux serveurs.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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.

**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.

### 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
- ▶ Échange 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



# GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

## RÉAGIR EN PRÉSERVANT L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

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

**PRÉ-REQUIS** Présentiel : Aucun.  
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- Comment créer une bonne relation avec les clients
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles selon les nationalités.
- Comment créer une bonne relation avec les clients

**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** : Intervenants spécialisés

### 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 les profils des individus violents
- ▶ Contrôler le stress et l'émotion face à la violence (exercices pratiques)



# GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

## SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tout le personnel dans le domaine de 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.

**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.

### 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...

# MANAGEMENT

AMÉLIOREZ  
LA PERFORMANCE  
DE VOS ÉQUIPES



# LE PERMIS DE FORMER

**DONNER ENVIE, DONNER CONFIANCE,  
DONNER L'EXEMPLE**

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à toute personne identifiée comme tuteur et maître d'apprentissage dans le secteur CHR.D.

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel :** Aucun.  
**Visio :** Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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.

**VALIDATION DE LA FORMATION :** Test d'évaluation. Remise d'une attestation de formation Permis de Former et d'un guide d'application.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** Cours théoriques, outils pédagogiques, évaluation.

**INTERVENANTS :** Formateurs spécialisés en CHR.D.

**CERTIFICATION :** Attestation de formation permis de former.

## INFORMATION SUR LES PARCOURS DE FORMATION PROFESSIONNELLE PAR ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHR.D

- ▶ 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 CHR.D

## 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 CHR.D

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



# LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux : Tuteurs et maîtres d'apprentissages, quatre ans après avoir suivi le permis de former.

**PRÉ-REQUIS** Être titulaire du permis de former.  
**Visio :** Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

**VALIDATION DE LA FORMATION :** Test d'évaluation. Remise d'une attestation de formation Permis de Former et d'un guide d'application.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** Cours théoriques, outils pédagogiques.

**INTERVENANTS :** Formateurs spécialisés en CHR.D.

**CERTIFICATION :** Attestation de formation permis de former

## CADRE DE LA FORMATION

- ▶ Raison de la formation
- ▶ Organisation de la formation professionnelle et du secteur C.H.R.D

## LE CADRE JURIDIQUE ET SOCIAL DE L'ALTERNANCE SOUS CONTRAT DE TRAVAIL

- ▶ Les contrats en alternance
- ▶ Les dispositifs d'aides aux alternants

## ENCADRER UN ALTERNANT, L'ACCUEIL, L'ACCOMPAGNEMENT, UN MANAGEMENT DE PREMIER NIVEAU

- ▶ Typologie des alternants
- ▶ Pour une intégration réussie et un accompagnement de qualité
- ▶ Accompagner l'alternant, un management de premier niveau

## PÉDAGOGIE DE L'ALTERNANCE : TRANSMISSION DES SAVOIRS EN SITUATION DE TRAVAIL

- ▶ Logique de l'alternance
- ▶ Analyser et décrire son métier
- ▶ Construire une séquence d'apprentissage en situation de travail

## L'ÉVALUATION

## COORDINATION DES ACTEURS DU PARCOURS

- ▶ Les acteurs de l'alternance
- ▶ Outils de coordination et de suivi



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



OBLIGATOIRE



14 HEURES



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



OBLIGATOIRE



7 HEURES

14  
HEURES

# FONCTION MANAGER

## QU'EST CE QUE MANAGER ?

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux restaurants (exploitants, directeurs).

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Aucun.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Connaître les besoins de son équipe
- Mettre en place une stratégie d'objectifs

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Validation des acquis pendant la visio conférence. E-learning pour support écrit et vad.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des mises en situation.

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés en management.



# SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE

## PERFECTIONNER SES TECHNIQUES DE MANAGEMENT

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux restaurants (exploitants, directeurs).

**PRÉ-REQUIS** Avoir suivi la formation initiale de 2 jours en management opérationnel.

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

- Pouvoir faire un bilan sur les actions de progrès
- Identifier les freins et/ou les obstacles rencontrés pour la mise en œuvre d'actions de progrès
- Pouvoir renforcer la pratique de méthodes et outils travaillés lors de la première session de formation
- Pouvoir revoir et affiner certaines acquisitions réalisées durant la 1ère session de formation
- Pouvoir traiter différentes et nouvelles situations de réalités managériales rencontrées lors de l'intersession.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Très impliquant et interactif - mises en situations concrètes à partir d'exemples tirés dans le quotidien des participants  
Alternance non égalitaire entre apports : théorie et pratique : 35 % et 65 % soit 1/3 et 2/3.

**INTERVENANTS** : Spécialisés en management et/ ou en communication.

### QU'EST CE QUE MANAGER ?

- ▶ Les besoins de mon équipe
- ▶ 360° état des lieux de mon management

### METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'OBJECTIFS

- ▶ Chef, Manager, Leader

### L'ASSERTIVITÉ, QUALITÉ ESSENTIELLE DU MANAGER

- ▶ S'exprimer de façon responsable

### LA COMMUNICATION NON VIOLENTE AU SERVICE DU MANAGER

- ▶ Notion d'analyse transactionnelle

### LE MANAGEMENT SITUATIONNEL

- ▶ L'intégration d'un nouveau salarié

### LA DÉLÉGATION

### LE CONTRÔLE

- ▶ Recadrer et féliciter

### RESTITUTION ET BILAN INTERSESSION POUR CHACUN DES PARTICIPANTS

- ▶ Actions de progrès réalisées avec progrès
- ▶ Actions de progrès envisagées mais non réalisées
- ▶ Actions de progrès réalisées mais sans succès
- ▶ Freins et/ou les obstacles rencontrés pour la mise en œuvre d'actions de progrès

### RENFORCEMENT PRATIQUE DES OUTILS ET MÉTHODES MANAGÉRIALES

### RÉAFFIRMATION DE LA POSTURE ET L'ÉTAT D'ESPRIT DU MANAGER DANS UN CADRE DE MUTATION

### AXE DU MANAGEMENT DE LA TÂCHE

- ▶ Décider
- ▶ Organiser
- ▶ Contrôler
- ▶ Diriger
- ▶ Résoudre les problèmes : techniques et humains

### AXE DU MANAGEMENT DU FACTEUR HUMAIN

- ▶ Communiquer : entretiens et réunions
- ▶ Déléguer
- ▶ Motiver
- ▶ Mobiliser
- ▶ Faire adhérer
- ▶ Gérer les conflits

7  
HEURES

# LE MANAGEMENT DES ÉTABLISSEMENTS À DISTANCE ET EN MULTI-SITES

## MANAGER MALGRÉ LA DISTANCE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux directeurs, managers.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Pouvoir manager en proximité malgré la distance.
- Pouvoir considérer que la distance ne soit pas un handicap à la bonne gestion.
- Pouvoir disposer d'indicateurs de pilotage d'activité tangibles, permettant de garder la maîtrise du fonctionnement.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, études de cas.

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés.

L'EXERCICE DE L'AUTORITÉ (EXERCICE DU LEADERSHIP) SANS ÊTRE PRÉSENT PHYSIQUEMENT

LE MAINTIEN DU NIVEAU D'EXIGENCE

LES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE REPORTING EFFICACE

LA DÉLÉGATION :

- ▶ Les conditions pré-requises
- ▶ Les règles de délégation efficace
- ▶ Le suivi de la délégation

LES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES CONSTRUCTIFS

LA PRATIQUE DU QUESTIONNEMENT

L'INSTAURATION DE LA CONFIANCE

LES MOYENS DE CONTRÔLE ET DE SUIVI À DISTANCE

# PRÉSERVER L'ENTENTE FAMILIALE DANS SON ÉTABLISSEMENT

## LE MANAGEMENT DANS DES ÉTABLISSEMENTS FAMILIAUX

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux directeurs, managers dans des établissements familiaux.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Pouvoir maintenir une bonne synergie et un climat constructif au sein de la famille.
- Pouvoir avoir une vision réellement commune de la façon de travailler ensemble.
- Pouvoir faire un atout des différences individuelles.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents, études de cas.

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés.

LA FIXATION DES RÈGLES DU JEU INTRA-FAMILLE DANS LA GESTION FAMILIALE DES ÉTABLISSEMENTS

CE QUI PEUT SE VIVRE ET NE PAS SE DIRE DANS LA GESTION FAMILIALE DES ÉTABLISSEMENTS

LA CAPACITÉ À EXPRIMER SES DÉSACCORDS

LES RÔLES IMPARTIS ET LEUR ARBITRAGE

LES RÔLES ASSIGNÉS ET LES RÔLES MASQUÉS

LE POUVOIR ET L'INFLUENCE

LES CONSÉQUENCES POSITIVES DE LA CONFIANCE INSTAURÉE

LES CONSÉQUENCES NÉGATIVES D'UN MANQUE DE CONFIANCE

LES DIVERGENCES DE POSITION, DE CONCEPTION ET LEUR RÉGULATION

L'INTÉRÊT SUPRÊME EN EXERGUE : CELUI DE LA SATISFACTION DU CLIENT

LES FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE D'UNE GESTION FAMILIALE DE PLUSIEURS ÉTABLISSEMENTS

LES ÉCUEILS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉS À ÉVITER



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14 HEURES

MANAGEMENT



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14 HEURES

14  
HEURES

# MANAGER AUTREMENT

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux exploitants, directeurs, gouvernantes... dans les hôtels, restaurants...

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Maîtriser les fondamentaux du management. Une expérience de manager serait un plus.

**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Favoriser une communication bienveillante et constructive
- Motiver leurs collaborateurs par un accompagnement individualisé
- Développer son leadership et un mode de management plus collaboratif
- Fidéliser son équipe et faire rayonner sa marque

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de fin de formation

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Etudes de cas pratiques en sous-groupes : résoudre une problématique managériale par l'analyse des pratiques. Mises en situation selon les besoins exprimés.

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés en management.



# RECRUTER, ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux dirigeants, managers et chefs de service en hôtellerie-restauration, amenés à organiser et suivre les recrutements de l'établissement ou de l'entreprise.

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Aucun

**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Maîtriser les différentes méthodes de recrutement
- Maîtriser l'ensemble du processus de recrutement et limiter les coûts
- Mettre en place un plan d'intégration des nouveaux embauchés
- Perfectionner ses techniques et outils d'évaluation
- Connaître les dispositifs de gestion des compétences pour fidéliser les salariés

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Formation pratique : étude de cas concrets et mises en situation. Apports d'outils méthodologiques. Accompagnement post formation.

**INTERVENANTS** : Spécialisés en ressources humaines

## MANAGER AVEC BIENVEILLANCE ET POSITIVISME

- ▶ Sécuriser l'intégration du collaborateur et donner du sens à ses missions : pyramide de maslow et de dilts
- ▶ Maîtriser les étapes de l'apprentissage et du débriefing constructif : les niveaux d'apprentissage de Bateson et de Burch
- ▶ Donner des objectifs réalistes et motivants : smartef
- ▶ Être le facilitateur de développement des compétences et de l'évolution du collaborateur : la roue des compétences de C. Flück
- ▶ Encourager et accompagner son équipe dans sa progression : fédérer une équipe avec la pyramide de Dilts
- ▶ Fidéliser ses collaborateurs et développer sa réputation d'employeur attractif : individualiser sa communication et son management

## DÉVELOPPER/EXPLOITER SES TALENTS DE LEADER

- ▶ Devenir un communicant influent et respecté : déterminer les caractéristiques du leader et s'auto évaluer (estime de soi et effet miroir)
- ▶ Intégrer les mécanismes de la communication bienveillante et déjouer les jeux psychologiques : se mettre en empathie, notion de carte du monde, de tri sur soi et de synchronisation (programmation neuro linguistique)
- ▶ Renforcer sa posture de manager et de leader : le triangle de Karpman et l'estime de soi
- ▶ Favoriser la cohésion d'équipe grâce au management collaboratif : appréhender la notion de travail en mode projet et établir des relations de confiance
- ▶ Développer la culture et les valeurs de son équipe
- ▶ Identifier les potentiels et les ressources de son équipe pour générer la performance individuelle et collective

## LE RECRUTEMENT AUJOURD'HUI

- ▶ Le marché de l'emploi
- ▶ Coût du recrutement
- ▶ La discrimination à l'embauche
- ▶ Les différentes étapes du recrutement

## RENFORCEMENT PRATIQUE DES OUTILS ET MÉTHODES MANAGÉRIALES

- ▶ La définition du poste : missions, compétences et pré requis
- ▶ L'élaboration d'une grille de choix

## IDENTIFICATION DES CIBLES ET DIFFUSION DE L'OFFRE PRÉSELECTIONNER LES BONNES CANDIDATURES

### L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- ▶ Objectifs de l'entretien
- ▶ Grille d'entretien
- ▶ Langage verbal et non verbal
- ▶ Techniques spécifiques de l'entretien de recrutement

### LES COMPLÉMENTS À L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- ▶ Tests d'aptitudes, tests de connaissance, inventaires de personnalité... les mises en situation, entretiens collectifs, assessment center

## L'ANALYSE DES CANDIDATURES ET LA PRISE DE DÉCISION OPTIMISER LA PÉRIODE D'INTÉGRATION

14  
HEURES

# 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** **Présentiel** : Aucun.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

**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.

**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.



# ENTRETIEN PROFESSIONNEL

## IMPLIQUER LE SALARIÉ POUR MENER UN ENTRETIEN CONSTRUCTIF ET EFFICACE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux directeurs, managers...

**PRÉ-REQUIS** **Présentiel** : Aucun.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

**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.

**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.

### 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

### 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 RESULTATS ATTENDUS DE LA DÉMARCHE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- ▶ Présentation du passeport formation

# DROIT SOCIAL & GESTION

DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE  
DANS LE CADRE  
LÉGISLATIF EN VIGUEUR



# DROIT DU TRAVAIL EN CHR

12 MODULES EN 3H30



A DISTANCE



OBLIGATOIRE

3H30  
MODULES

DROIT SOCIAL ET GESTION

## PUBLIC

Cette formation s'adresse aux responsables d'établissement, manager d'équipes, en charge de l'administration du personnel, Responsable RH, DRH, comptable, élus d'un CSE.

## PRÉ-REQUIS

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Connaître le droit du travail, appliqué au secteur des Hôtels, Cafés, Restaurants.
- Mettre en conformité l'exploitation, au regard de la réglementation du travail en vigueur.
- Limiter le risque de contentieux.
- Respecter et faire respecter les dispositions légales.
- Disposer des connaissances et des outils pratiques pour maîtriser le sujet et le mettre en œuvre dans leur établissement.

## 1. LA CONVENTION COLLECTIVE CHR

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

- Connaître et faire appliquer la Convention Collective CHR

### LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

LA PÉRIODE D'ESSAI

LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

LES JOURS FÉRIÉS GARANTIS

LE CONTRAT D'EXTRA

LE CONTRAT DE SAISON

LA CLASSIFICATION

LA GRILLE DES SALAIRES

L'AVANTAGE NOURRITURE

LE REPOS HEBDOMADAIRE

L'HABILLAGE / DÉSHABILLAGE

LE TRAVAIL DE NUIT

L'INDEMNITÉ CONVENTIONNELLE

## 2. LE COMITÉ SOCIAL ET ECONOMIQUE (EFFECTIF 11 À 49 SALARIÉS)

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

- Mettre en place un CSE
- Connaître ses moyens et ses attributions.

### LES ÉLECTIONS

LES MOYENS (HEURES DE DÉLÉGATION, CIRCULATION, LOCAL...)

LES ATTRIBUTIONS (RÉCLAMATIONS)

LES RÉUNIONS

LA DÉLÉGATION SYNDICALE

## 3. LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (EFFECTIF DE 50 SALARIÉS ET PLUS)

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

- Mettre en place un CSE.
- Connaître ses moyens et ses attributions.
- Le présider

### LES ÉLECTIONS

LES MOYENS (BUDGETS, HEURES DE DÉLÉGATION, CIRCULATION, LOCAL, COMMISSIONS...)

LES ATTRIBUTIONS (CONSULTATIONS)

LES RÉUNIONS

LA DÉLÉGATION SYNDICALE

## 4. LE CONTRAT DE TRAVAIL

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

- Connaître les différents contrats utilisés en CHR.

### LE CDI

LA PÉRIODE D'ESSAI

LES CLAUSES

CDD DE REMPLACEMENT

CDD D'ACCROISSEMENT D'ACTIVITÉ

CDD DE SAISON

CONTRAT À TEMPS PARTIEL

EXTRA

CONTRATS EN ALTERNANCE (APPRENTISSAGE ET PROFESSIONNALISATION)

LE DÉTACHEMENT





## 5. LE TEMPS DE TRAVAIL

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

- respecter et faire appliquer la législation sur le temps de travail.

LA DURÉE DU TRAVAIL

LE TRAVAIL DE NUIT

LE REPOS HEBDOMADAIRE

LA MODULATION

LES CONGÉS PAYÉS

LES JOURS FÉRIÉS GARANTIS

LA JOURNÉE DE SOLIDARITÉ

LE TEMPS D'HABILLAGE/DÉSHABILLAGE

## 6. EXERCER LE POUVOIR DISCIPLINAIRE

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

- Savoir sanctionner un agissement fautif.

LA FAUTE

LES SANCTIONS

LES MOYENS DE PREUVES

LA PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

L'ENTRETIEN DE RECADRAGE

L'ENTRETIEN PRÉALABLE AU LICENCIEMENT

## 7. LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

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

- Rompre le contrat de travail en toute conformité et en limitant les risques de contentieux.

LA DÉMISSION

LE LICENCIEMENT

LA RUPTURE DU CDD

LA RUPTURE CONVENTIONNELLE

AUTRES MODES DE RUPTURES

LES INDEMNITÉS DE DÉPART

LE SOLDE DE TOUT COMPTE

## 8. LA RÉMUNÉRATION

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

- Appliquer le bon salaire et ses accessoires.

LA CLASSIFICATION

LA GRILLE DE SALAIRE

LES HEURES SUPPLÉMENTAIRES

LES HEURES COMPLÉMENTAIRES

LES AVANTAGES EN NATURE NOURRITURE - LOGEMENT

## 9. LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

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

- Mettre en place un règlement intérieur.

ENJEU DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

SON CONTENU (HYGIÈNE SÉCURITÉ, HORAIRES, ABSENCES, DISCIPLINE, TENUE VESTIMENTAIRE, ALCOOL DROGUE, CONTRÔLE DES SACS, NEUTRALITÉ ...)

## 10. SE METTRE EN CONFORMITÉ AU REGARD DU CODE DU TRAVAIL

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

- Se mettre à l'abri d'un contrôle de l'inspection du travail et de l'URSSAF.

L'AFFICHAGE OBLIGATOIRE

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

LE DOSSIER DU SALARIÉ

LES ÉLÉMENTS DE PAYE

LA VIDÉOSURVEILLANCE

LE DUERP

LE RGPD

L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

## 11. LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP)

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

- Réaliser et mettre à jour un DUERP.
- Se mettre en conformité.

CONTENU

LES POSTES CONCERNÉS

ÉVALUER UN RISQUE (GRAVITÉ / PROBABILITÉ / PRIORITÉS)

LES MESURES DE PRÉVENTION

## 12. RECRUTER ET FIDÉLISER

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

- Trouver les bons canaux de recrutement, les questions clés
- Parcours d'intégration.
- Fidéliser

LES MEILLEURS SOURCES POUR RECRUTER

LES 10 QUESTIONS CLÉS D'UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE

LE PARCOURS D'INTÉGRATION (AVANT L'ARRIVÉE, LA PREMIÈRE JOURNÉE, LE VIS MA VIE, LE RAPPORT D'ÉTONNEMENT, LA PÉRIODE D'ESSAI)

FIDÉLISER PAR LE MANAGEMENT PARTICIPATIF

**VALIDATION DE LA FORMATION :** Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** Apports réglementaires et opérationnels. Cas pratiques / ateliers / mises en situation. Nombreuses interactions constructives. Tour de table.

**INTERVENANTS :** Spécialisés dans le droit du travail.



# LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

## LES 10 POINTS CLÉS DE SA MISE EN PLACE À SON FONCTIONNEMENT

**PUBLIC** Cette formation concerne les membres de la Direction d'un établissement, Directrice/Directeur des Ressources Humaines, Responsable Ressources Humaines, Responsable des Relations Sociales, Secrétaire, Trésorier, Membre d'un CSE.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Mettre en place et faire fonctionner un Comité Social et Economique

### LE CONTEXTE

- ▶ Simplification
- ▶ Dialogue social
- ▶ Montée en compétences des représentants du personnel

### LA PÉRIODE TRANSITOIRE

- ▶ Le sort des mandats

### LA MISE EN PLACE DU CSE

- ▶ Le calcul de l'effectif
- ▶ Le périmètre de la mise en place (établissement distinct, entreprise)
- ▶ Le représentant de proximité

### COMPOSITION DU CSE

- ▶ Employeur, titulaires, suppléants, représentants syndicaux

### ÉLECTIONS

- ▶ Le processus électoral
- ▶ Le scrutin

### MANDATS

- ▶ La durée des mandats, leur renouvellement

### STATUT PROTECTEUR

- ▶ La protection légale des candidats, et des représentants

### MISSIONS

- ▶ Attributions économiques, financières, sociales, de santé au travail

### FONCTIONNEMENT

- ▶ Le règlement intérieur
- ▶ Les heures de délégations
- ▶ La formation
- ▶ Les réunions
- ▶ Les budgets
- ▶ Les commissions (Point spécial sur la CSSCT : Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail)
- ▶ Les expertises

### LE CONSEIL D'ENTREPRISE

- ▶ Le CSE incluant la délégation syndicale

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Apports réglementaires à vision opérationnelle. Mises en situation.

**INTERVENANTS** : Formateurs experts en relations sociales.

# LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

## APPRÉHENDER LES BASES DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux dirigeants et chefs d'entreprise en charge de la gestion d'une structure CHR.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Les stagiaires devront être munis d'un ordinateur portable avec un PACK OFFICE à jour. Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Appréhender les fondamentaux de la comptabilité générale.
- Comprendre la logique du compte de résultat et du bilan.
- Gérer sa trésorerie.
- Réaliser un diagnostic financier.
- Interpréter les principaux ratios.
- Évaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Méthodologie, Cas pratiques. Remise d'exemple de tableaux de gestion.

**INTERVENANTS** : Intervenants en gestion disposant de bonnes connaissances du CHR.

### LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

- ▶ Comprendre la logique comptable
- ▶ Notion d'exploitation : charges, produits
- ▶ La chaîne comptable : les journaux, les comptes, la balance, le grand livre
- ▶ Les états comptables : le compte de résultat, le bilan, l'annexe

### LIRE ET ANALYSER UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT

- ▶ Lire et interpréter le bilan
  - Les rubriques de l'actif et du passif
  - Le bilan : fonction patrimoniale, les annexes, fonction trésorerie
- ▶ Lire et interpréter le compte de résultat
  - Le compte de résultat : la formation du résultat comptable
- ▶ Analyser et comprendre ses résultats
  - Les soldes intermédiaires de gestion
- ▶ Définir le lien entre le bilan et le compte de résultat
- ▶ Le seuil de rentabilité
  - Analyse des résultats

### BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE

- ▶ D'où provient la trésorerie
- ▶ Prévoir les besoins en trésorerie
- ▶ Élaborer et gérer son plan de trésorerie
- ▶ Les possibilités de négociation avec son banquier

### LES FONDAMENTAUX DU CONTRÔLE DE GESTION

- ▶ Connaissances du comprendre la logique financière de son entreprise
- ▶ Apprendre à calculer son prix de revient
- ▶ Savoir établir des prévisions
- ▶ Suivre les réalisations et analyser les écarts

14  
HEURES

# GESTION DES STOCKS ET DES RATIOS EN RESTAURATION

## OPTIMISER SA MARGE EN MAÎTRISANT LES STOCKS

**PUBLIC** La formation s'adresse aux chefs, sous chefs.

**PRÉ-REQUIS** Avoir des connaissances en gestion.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- D'acheter rigoureusement en fonction des besoins et de la capacité de leur établissement.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Test d'évaluation et remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, exercices pratiques, remise de document et outils, travaux d'analyse.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

# LES TECHNIQUES DE VENTE

## DÉVELOPPER DES ACTIONS COMMERCIALES EFFICACES

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à toute personne ayant en charge la commercialisation d'une prestation d'un établissement.

**PRÉ-REQUIS** **Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Acquérir les réflexes et les techniques pour favoriser le développement commercial de son établissement.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Validation des acquis pendant la visio conférence. E-learning pour support écrit et vad.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative.

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés.

### OUTIL D'AIDE À LA GESTION

#### FULL COST GESTION DES STOCKS

#### FICHES RECETTES

- ▶ Contrôle et mise à jour

#### MARGE BRUTE

- ▶ Principe de la rentabilité de l'entreprise

#### CONTRÔLE DES ACHATS

#### INVENTAIRES

#### MERCURIALE

- ▶ Essentiels et incontournables



### L'IMAGE DE MARQUE, C'EST QUOI ?

- ▶ Différence entre identité et image de marque
- ▶ Les caractéristiques que l'on veut mettre en avant
- ▶ Comment la marque est-elle perçue par les consommateurs ?

### CONNAITRE LES ATTENTES DU CLIENT

- ▶ L'écoute active
- ▶ Le questionnement
- ▶ Le SONCAS

### DÉVELOPPER SES VENTES

- ▶ Définition d'une action commerciale
- ▶ La prospection
- ▶ La promotion
- ▶ La publicité

### CALCULER LE ROI

- ▶ Le ROI Quézaco ?
- ▶ Calculer la marge commerciale
- ▶ Calculer le ROI

### FAIRE DU CROSS-SELLING ET DU UP-SELLING

- ▶ Différence entre Cross-Selling et Up-Selling
- ▶ Concrètement, comment le met-on en place ?

### AMÉLIORER LES PRINCIPES DE VENTE POUR ÊTRE PLUS PERFORMANT

- ▶ Par quel biais peut-on faire du commercial dans son commerce ?
- ▶ La vente active et la vente passive
- ▶ Les 7P

### LES TECHNIQUES DE VENTE

- ▶ Les étapes de la vente
- ▶ Les critères d'un accueil de qualité
- ▶ La règle des 4X20
- ▶ L'argumentation

7  
HEURES

# DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE «BUSINESS» DE SON ÉTABLISSEMENT

## SAVOIR PROSPECTER ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE «AFFAIRES»

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux directeurs, responsables des ventes, attachés commerciaux.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants auront construit leurs outils personnalisés et seront mieux informés et plus avisés pour :

- Maîtriser les techniques de commercialisation.
- Mettre en oeuvre leur commercialisation auprès d'une clientèle affaires.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, études de cas, animation de groupes, exercices pratiques, remise de documents.

**INTERVENANTS** : Professionnels spécialisés.



# RESTAURATION À EMPORTER

## CLICK & COLLECT, LIVRAISON À EMPORTER ET À DOMICILE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux professionnels de la restauration.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Comprendre et maîtriser les enjeux, les techniques et les outils de votre transition numérique.
- Comprendre comment maximiser la distribution, la commercialisation, la communication et la promotion de ce nouveau point de vente en ligne : distribution, référencement, annuaires, réseaux sociaux, newsletter, site web...

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative. Envoi des documents annexes aux stagiaires. Évaluation des connaissances.

**INTERVENANTS** : Expert en Marketing et communication digitale.

### DÉFINIR SA STRATÉGIE DE PROSPECTION : LA PHASE DE PRÉPARATION QUI CONDITIONNE LE SUCCÈS

- ▶ Définir sa zone de chalandise, ses cibles, sa concurrence
- ▶ Mettre à jour les outils
- ▶ Chercher des opportunités de business
- ▶ Le fichier de prospection

### LA COMMERCIALISATION, UNE AFFAIRE D'ÉCHANGES HUMAINS

- ▶ Adopter un savoir être commercial
- ▶ Entretien sa motivation

### LA PROSPECTION ET LA PRISE DE RENDEZ-VOUS QUALIFIÉS

- ▶ La prospection téléphonique
- ▶ Les techniques d'évaluation des besoins et de prise de rendez-vous
- ▶ Suivi de la prospection
- ▶ La prospection directe

### CONDUITE DE L'ENTRETIEN DE VENTE

- ▶ Préparation de l'entretien
- ▶ Les phases de l'entretien
- ▶ Rappel des principales règles à adopter en face à face
- ▶ Mise en situation

### LES CIRCUITS DE DISTRIBUTION EN LIGNE

- ▶ Politique de distribution : Quelles cibles ? Quelle stratégie ? Quel marché ?
- ▶ Quelle demande actuelle ? Concurrences ?
- ▶ Impacts des évolutions de la consommation
- ▶ Avantages et contraintes de la vente à emporter ?
- ▶ Quels canaux de vente : à emporter (vae) et/ou livraison à domicile (vad) ?
- ▶ Comparatifs (collaboration, fonctionnement, coûts, conditions) : comment choisir ?
- ▶ Quels impacts : organisation, budget et outils digitaux (site web, réseaux sociaux) ?
- ▶ Comment procéder en fonction des différents choix et canaux : to do list et étapes

### PROMOUVOIR ET FAIRE CONNAÎTRE SON OFFRE DE VENTE À EMPORTER

- ▶ Site web
- ▶ Réseaux sociaux (facebook – instagram) : contenus et publicité
- ▶ Référencement naturel (seo) : les 10 critères clefs de google en 2021
- ▶ Référencement payant (sea) : google ads
- ▶ Newsletter, e-mailings et SMS
- ▶ Les autres outils traditionnels : médias (radio, presse ...)

### SATISFACTION ET FIDÉLISATION CLIENT

- ▶ Impacts des avis clients en ligne pendant le confinement
- ▶ Satisfaction client : techniques et outils digitaux et traditionnels
- ▶ Faire des clients des promoteurs de votre offre en ligne

# INTERNET, RÉSEAUX SOCIAUX, INFORMATIQUE

AMÉLIOREZ  
VOTRE VISIBILITÉ



# ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER CONTENU ET RÉFÉRENCIEMENT

**PUBLIC** Cette formation concerne les restaurateurs.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Mettre en lien sa marque avec son référencement.
- Trouver et choisir des mots clés pertinents et impactants.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA



## POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE ?

- ▶ Ma marque, mon identité : logo, carte, langue, décoration, accès ...

## JE DOIS RÉFÉRENCIER MA MARQUE

- ▶ Le référencement naturel - SEO  
Les critères et techniques du référencement naturel  
Définir ma stratégie de référencement naturel  
Optimiser le SEO sur mobile  
Intégrer le référencement naturel dans l'animation de mon site internet
- ▶ Le référencement payant - SEA  
Référencement payant : définition  
Définir ma stratégie de référencement payant  
Créer une campagne SEA  
Piloter la performance  
Gestion des prestataires
- ▶ Quelles informations mettre en ligne ? Quels modules de réservation choisir ? Où ? Blog, site ?  
Quoi dire sur mon site internet ?  
Utilité d'un blog

# LES RÉSEAUX SOCIAUX : JE PARLE DE MOI, OÙ ? COMMENT ? SE PROMOUVOIR ET S'ADAPTER AUX TENDANCES

**PUBLIC** Cette formation concerne les restaurateurs.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Se promouvoir.
- Apprendre à bien diffuser son message.
- Comprendre les enjeux de la e-reputation.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

## ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- ▶ Comment communiquent les restaurateurs sur les réseaux sociaux, en France ... et ailleurs
- ▶ Usages de Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Whatsapp ...
- ▶ Attentes des socionauts vis-à-vis des marques
- ▶ Guerre des écosystèmes : Google versus Facebook

## APPRENDRE À BIEN DIFFUSER SON MESSAGE, VERS LA BONNE CIBLE, SUR LE BON RÉSEAU

- ▶ Devancer les tendances et s'adapter  
Des 4P au marketing de service  
Savoir diffuser des contenus sur les bons réseaux

## UTILISER LES SITES SPÉCIALISÉS À MON AVANTAGE (TRIP ADVISOR, PETIT FUTÉ, ...)

## SURVEILLER CE QU'ON DIT DE MON ÉTABLISSEMENT SUR LES RÉSEAUX (E-RÉPUTATION)

- ▶ Pourquoi parler de mon établissement ? Ou'est-ce que la e-reputation, et comment l'utiliser à son avantage  
Connaître les applications de recommandation culinaire  
Être informé en instantané de tout commentaire positif ou négatif sur mon établissement  
Les outils de veille disponibles pour répondre à ma problématique



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

14  
HEURES

# LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS

## UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE

**PUBLIC** Cette formation concerne les restaurateurs.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Savoir utiliser les opportunités du mobile à leur avantage.
- Fidéliser et travailler sa base clients.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

### LE MOBILE ? PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

- ▶ Marketing mobile : Attirer, Transformer, Fidéliser.  
Panorama en lien avec les restaurants

### COMMENT UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE À SON AVANTAGE ? CAMPAGNES SMS, GÉOLOCALISATION

- ▶ Formats publicitaires & les applications
- ▶ Modèles économiques
- ▶ Spécificités du mobile dans une stratégie digitale : contraintes et opportunités.

### FIDÉLISER ET TRAVAILLER SA BASE CLIENT

- ▶ Panorama des outils et solutions existantes et payantes
- ▶ Fidéliser et entretenir notre relation de proximité
- ▶ Avoir une base restaurateur actualisée pour lancer des actions push
- ▶ Comprendre l'intérêt d'une base CRM adaptée aux besoins
- ▶ Présentation des solutions gratuites et payantes sur le marché



# LE DIGITAL : DÉVELOPPER DU CHIFFRE D'AFFAIRES GRÂCE À SES CLIENTS SATISFAIRE SES CLIENTS

**PUBLIC** Cette formation concerne les restaurateurs.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Créer un lien avec leurs clients.
- Faire créer du contenu à leurs clients (recommandation ...).

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

### MES COLLABORATEURS ET MES CLIENTS SONT MES PREMIERS AMBASSADEURS (NOTIONS D'«ADVOCACY»)

- ▶ Quelle posture adopter vis-à-vis :  
De mes collaborateurs  
De mes clients

### COMMENT CRÉER UN LIEN AVEC MES CLIENTS ? (AVANT, PENDANT ET APRÈS LE REPAS)

- ▶ Faire du repas une expérience mémorable : marketing expérientiel  
L'expérience bonne ou mauvaise sera partagée sur les réseaux sociaux  
Mon rôle dans ce ressenti client
- ▶ Transformer le moment du repas en expérience mémorable  
Plat pris en photo, en vidéo  
Instants à capturer, anniversaires, événements spécifiques  
Le client «content» va générer de nouvelles réservations

### COMMENT FAIRE CRÉER DU CONTENU À MES CLIENTS (PHOTOS-VIDÉOS-RECOMMANDATIONS) ET LE DIFFUSER ?

### COMMENT FAIRE DE MES COLLABORATEURS DES VENDEURS ? POSTURE ET COMMUNICATION RELATIONNELLE, CHIFFRE D'AFFAIRES ADDITIONNEL ...

- ▶ L'humain au cœur de la relation client  
Renforcer ses compétences relationnelles  
Les principes de base de la communication relationnelle  
Se montrer empathique et gérer ses émotions

14  
HEURES

# COMMENT CRÉER SON SITE INTERNET ?

## CONSTRUIRE UN SITE INTERNET PERFORMANT

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

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Créer un site web.
- Concevoir les pages internet en appliquant une charte graphique.
- Compléter et enrichir le site Web

### 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

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents

# CRÉER, PROMOUVOIR ET VALORISER UN ÉVÈNEMENT

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux dirigeants d'un établissement

**PRÉ-REQUIS** Présentiel : Aucun  
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Promouvoir ses évènements, ses menus et services en utilisant différents supports (réseaux sociaux, internet, presse, radio...)

### ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RESEAUX SOCIAUX ET LES AUTRES MEDIAS

- ▶ Comment communiquent les restaurateurs sur les réseaux sociaux, en France ... et ailleurs
- ▶ Usages de facebook, twitter, instagram, youtube, whatsapp...
- ▶ Attentes des socionautes vis-à-vis des marques
- ▶ Guerre des écosystèmes : google versus facebook
- ▶ Utiliser les sites spécialisés à mon avantage (trip advisor, petit futé ...)

### COMMENT FAIRE CRÉER DU CONTENU À MES CLIENTS (PHOTOS-VIDÉOS-RECOMMANDATIONS) ET LE DIFFUSER ?

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe,

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

### 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

**INTERVENANTS** : Professionnels du web.



### COMMENT UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE À SON AVANTAGE ? CAMPAGNES SMS, GÉOLOCALISATION

- ▶ Formats publicitaires et les applications
- ▶ Modèles économiques
- ▶ Spécificités du mobile dans une stratégie digitale

### SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

- ▶ Présentation de l'e-mailing, des outils nécessaires
- ▶ Construire son message en utilisant son identité visuelle
- ▶ Suivi de la campagne - tracking

### POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE

- ▶ Ma marque, mon identité : logo, carte, langue, décoration, accès ...

### JE DOIS RÉFÉRENCER MA MARQUE

#### LE RÉFÉRENCIEMENT NATUREL - SEO

- ▶ Les critères et techniques du référencement naturel
- ▶ Définir ma stratégie de référencement naturel
- ▶ Optimiser le seo sur mobile
- ▶ Intégrer le référencement naturel dans l'animation de mon site Internet

#### LE RÉFÉRENCIEMENT PAYANT - SEA

- ▶ Référencement payant : définition
- ▶ Définir ma stratégie de référencement payant
- ▶ Créer une campagne sea
- ▶ Piloter la performance, gestion des prestataires

### SURVEILLER CE QU'ON DIT DE MON ÉTABLISSEMENT

- ▶ Pourquoi parler de mon établissement ?
- ▶ Connaître les applications de recommandation culinaire
- ▶ Être informé en instantané de tout commentaire positif ou négatif sur mon établissement
- ▶ Les outils de veille disponibles pour répondre à ma problématique



# LES BASIQUES POUR UTILISER INTERNET SUR SON ORDINATEUR ET TÉLÉPHONE MOBILE

**PUBLIC** Cette formation concerne les restaurateurs.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Savoir utiliser internet sur leur ordinateur et leur téléphone mobile.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, animation de groupe, remise de documents.

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA



# LES BASES DE LA BUREAUTIQUE OUTLOOK, WORD, EXCEL, WINDOWS

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux débutants en informatique désirant une formation accélérée sur les fondamentaux d'un PC bureautique utilisant Microsoft Office.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Mieux exploiter leur micro-ordinateur.
- Utiliser les fonctions de base des principaux logiciels afin de produire des documents simples et de les communiquer.

## DÉCOUVERTE D'OUTLOOK

- ▶ Traiter un volume de mails
- ▶ Organiser le classement, l'archivage
- ▶ Gérer son carnet d'adresse
- ▶ Planifier, organiser et prioriser ses activités

## DÉCOUVERTE DE WORD

- ▶ Généralités
  - Barre des menus, des tâches
  - Utilisation du curseur
  - Création de documents

## FONCTIONNEMENT BASIQUE D'UN ORDINATEUR ET D'UN TÉLÉPHONE MOBILE

### NAVIGUER SUR INTERNET : MAIL, MESSAGERIE, CRÉATION DE COMPTES RÉSEAUX SOCIAUX

- ▶ Création d'une adresse mail professionnelle
  - Adresse mail « personnelle » pour les réseaux sociaux
  - Adresse mail professionnelle en lien avec le site internet et le nom de l'établissement (@nometablissement)
- ▶ Création de comptes réseaux sociaux à mon nom et/ou celui de mon établissement
  - Les indispensables : Facebook (pro/perso), Instagram, Google My Business
  - Les optionnels : LinkedIn, Whatsapp, Youtube
- ▶ Connaître les sites spécialisés (Trip Advisor, La Fourchette, Petit Futé, ...)

### LA LÉGISLATION RGPD FAITS ET CONSÉQUENCES

- ▶ Qu'est-ce que les données client (récolte) ?
- ▶ Comment gérer les données récoltées ?
- ▶ Quelles sont les conséquences d'un non-respect du RGPD ?

- ▶ Présentation
  - Mise en forme de texte (gras - souligné - bordure - couleur...)
  - Insertion d'une image de la bibliothèque
  - Manipulation de texte (supprimer - déplacer - copier / coller ...)
- ▶ Les tableaux
  - Création et mise en forme d'un tableau
- ▶ Impression
  - Positionner un texte entre les marges
  - Définir la mise en page
  - Sauvegarder, pré-visualiser et imprimer un document

### DÉCOUVERTE D'EXCEL

- ▶ Prise en main de l'environnement
  - Utilisation des cellules
  - Feuilles, classeur
  - Création d'un tableau (saisie - modification)
  - Mise en forme (cellules - feuilles)
  - Enregistrement

### DÉCOUVERTE DE WINDOWS

- ▶ Concepts de base
  - Définition d'un système d'exploitation
  - Notions élémentaires du langage (bureau, icônes, logiciels, ...)
  - Lancement de programmes
- ▶ Naviguer dans Windows
  - Poste de travail
  - Favoris Réseau (petites notions pour comprendre un réseau)
  - Arborescence et gestion des fichiers
  - La corbeille
- ▶ Configurer Windows
  - Ajout / suppression de programmes
  - Fond d'écran, écran de veille
  - Paramétrage de la souris
  - Zoom d'affichage

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative.

**INTERVENANTS** : Professionnels.



# EXCEL

## DIFFÉRENTS NIVEAUX : DÉBUTANT, INTERMÉDIAIRE, PERFECTIONNEMENT

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tout public désirant se former au logiciel Excel.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Maîtriser les moyens techniques afin de se former aux bonnes pratiques du logiciel Excel.
- Mettre les outils concrets à disposition du public.

### MANIPULER LES CLASSEURS

- ▶ Insérer, déplacer, renommer des feuilles
- ▶ Protection de cellules, feuilles et classeurs
- ▶ Partager un classeur

### CALCULS REVISION RAPIDE DES FONDAMENTAUX

- ▶ Le calcul par défaut, les formules, les fonctions de calcul, les recopies de formules, les pourcentages

### LES CALCULS : ALLER + LOIN

- ▶ Définition et utilisation des noms
- ▶ La fonction si, la fonction somme.si, nb
- ▶ Les références relatives, absolues et mixtes
- ▶ Concatener, entier, arrondi

### MISE EN FORME ET MISE EN PAGE AVANCÉE

- ▶ La mise en forme automatique et conditionnelle
- ▶ Impression

### PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

- ▶ Les styles, les volets, le zoom, les barres d'outils

### LIAISON ET CONSOLIDATION DANS UN CLASSEUR

- ▶ Les références inter-feuilles, inter-classeur
- ▶ Le mode plan : créer des niveaux de plan copier et coller des données dans d'autres applications
- ▶ Savoir utiliser la commande rechercher/remplacer

### ENRICHISSEMENT DE TABLEAUX

- ▶ La barre d'outils dessin, les commentaires, lien hypertexte

### SÉRIES ET LISTES PERSONNALISÉES CALCULS DE TEMPS

- ▶ Séries : linéaires, chronologiques, géométriques
- ▶ Créer une liste
- ▶ Fonctions aujourd'hui à maintenant, calcul de diff entre 2 dates, fonctions année/mois/jour, calcul d'heures, format de dates

### INTRODUCTION AUX LISTES

- ▶ Trier correctement un tableau, activer les filtres automatiques, filtrage de données simples

### CRÉER UN GRAPHIQUE

### MODIFIER UN GRAPHIQUE

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Apports théoriques, exercices pratiques.

**INTERVENANTS** : Professionnels spécialisés.

# FACEBOOK

## QUEL USAGE POSSIBLE POUR LES PROFESSIONNELS ?

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux Directeurs, adjoints de direction, commerciaux.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Maîtriser les usages professionnels de Facebook.
- Personnaliser Facebook selon vos objectifs commerciaux.

### LES RÉSEAUX SOCIAUX ET FACEBOOK

- ▶ Historique et éléments de cadrage

### BRANDING ET STRATÉGIE MARKETING

- ▶ Enseignement des grandes marques
- ▶ Communication corporate et réseaux sociaux
- ▶ Gestion de crise

### CRÉER UN PROFIL

- ▶ Responsabilité éditoriale

### CRÉER UNE PAGE FAN

- ▶ Modalités et particularités
- ▶ Personnaliser sa page

### CRÉER UN GROUPE

- ▶ Stratégie participative
- ▶ Sondage, avis, tendances

### RECRUTER

- ▶ Pourquoi aime-t-on une marque, un produit ?
- ▶ Comment avoir des amis ?

### GÉRER UNE COMMUNAUTÉ

- ▶ Attentes des internautes
- ▶ Registre de langue et codes de communication

### INTÉGRER DES APPLICATIONS COMPLÉMENTAIRES

- ▶ Usages professionnels
- ▶ Communication multicanale
- ▶ Publicité et campagnes facebook

### CRÉER UNE CAMPAGNE

- ▶ Faire le buzz et référencement
- ▶ Publicité payante

### VEILLE SUR FACEBOOK

- ▶ Statistiques
- ▶ Outils et communautés d'information

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Apports théoriques et supports spécifiques. Étude de cas et mise en situation (personnalisation).

**INTERVENANTS** : Spécialistes des réseaux sociaux.



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX



A DISTANCE



COMPÉTENCE

7 HEURES



# LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET

## DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS TOURISTIQUES

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux responsables des CHR.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connaître les bases de l'utilisation des outils WEB. Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Comprendre les enjeux de la E Réputation, du E marketing et de la E Publicité.
- Elaborer sa stratégie de communication digitale.
- Appliquer les techniques du E mailing.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques. Apports théoriques et supports spécifiques.

**INTERVENANTS** : Professionnels et experts dans le domaine.



# PHOTOGRAPHIE

## MAÎTRISER LES BONNES TECHNIQUES

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tout chef d'entreprise, responsables du contenu d'un site, les webmasters, adjoints de direction, commerciaux et toutes personnes liées au développement et à la promotion de l'établissement.

**PRÉ-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Mieux comprendre les clés d'une photo réussie
- Mettre en valeur leurs produits, plats...
- Optimiser leurs ventes
- Améliorer la qualité des visuels (cartes, menus, site internet)

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Apports théoriques, exercices pratiques, mise en application concrète.

**INTERVENANTS** : Professionnels spécialisés.

### CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS RÉSEAUX ET MEDIAS SOCIAUX

- ▶ Évolution des différents médias sociaux : Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram...

### ÉLABORER SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE

- ▶ Réalisation d'un diagnostic
- ▶ Définir ses priorités
- ▶ Bâtir son plan de communication en fonction des différents médias sociaux

### ÉTABLIR UN DISPOSITIF SUR LES MEDIAS SOCIAUX POUR UN ÉVÈNEMENT

- ▶ Augmenter la visibilité de votre événement grâce aux médias sociaux
- ▶ Utiliser les événements pour produire un contenu

### CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE PROMOTION PUBLICITAIRE EN LIGNE

- ▶ Définition de la E-publicité et achat d'espace en ligne
- ▶ Comprendre le fonctionnement des différentes régies publicitaires : Google, Youtube,
- ▶ Techniques de promotion en ligne et choix des formats
- ▶ Mettre en place un plan de media efficace
- ▶ Utiliser la publicité par les mobiles
- ▶ Suivre et mesurer les audiences et les retours

### SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

- ▶ Présentation du E-mailing
- ▶ Les outils nécessaires
- ▶ Construire son message en utilisant son identité visuelle
- ▶ Gestion de fichiers
- ▶ Suivi de la campagne - tracking

### ÉTUDES PRÉLIMINAIRES À LA PRISE DE VUE

- ▶ Définir l'objectif voulu pour chaque photo
- ▶ Créer sa charte photographique

### LE SHOOTING

- ▶ Connaître les réglages de son appareil photo
- ▶ Mettre en scène les produits
- ▶ Canaliser la lumière

### LA POST-PRODUCTION

- ▶ Choisir le logiciel adapté à ses besoins
- ▶ Apprendre à maîtriser les techniques de base

### LA DIFFUSION

- ▶ Cartes, menus, site internet, réseaux sociaux



# LANGUES ÉTRANGÈRES

MIEUX ACCUEILLIR SES CLIENTS

EN APPRENANT

LES LANGUES ÉTRANGÈRES



# COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE

## UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

DÉCOUVREZ NOS COURS DE LANGUES EN VISIO-CONFÉRENCE AVEC VISIOLANG.  
VENEZ PROFITER D'UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

**SIMPLICITÉ** Visiolang est très simple à utiliser : 1 ordinateur - 1 connexion internet - 1 Webcam - 1 casque audio et micro : le tour est joué. 30 heures de cours pour augmenter votre niveau. Une interaction permanente pendant les cours, 100 % communication orale. La plateforme internet permet de suivre son avancée en temps réel pour mieux piloter sa formation.

**FLEXIBILITÉ** Vous vous connectez et vous retrouvez votre professeur pour des séances dynamiques et orientées sur l'Hôtellerie-restauration quand vous le souhaitez. Vous définissez avec le professeur les créneaux horaires la durée et la fréquence des séances qui vous conviennent. Fini les contraintes.

**QUALITÉ** Vous progressez à votre rythme en cours particulier. Les professeurs sont tous de Langue native et à votre écoute. Le vocabulaire appris sera en lien avec l'Hôtellerie-Restauration.

**PRÉ-REQUIS** **Visio** : Test de positionnement effectué à chaque début de session.  
Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Plateforme internet en temps réel.

**INTERVENANTS** : Professeurs de langue native.

**CERTIFICATION** : Test d'aptitude à travailler dans une langue étrangère - LILATE

**VISIOLANG AVEC UMIH FORMATION**  
**LE PLAISIR DE COMMUNIQUER AVEC TOUS SES CLIENTS**

### 15 LANGUES AU CHOIX



# ANGLAIS GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL

AVEC NOTRE PARTENAIRE WALL STREET ENGLISH



PRÉSENCE



A DISTANCE

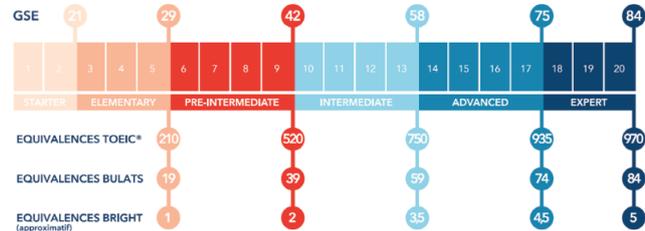


COMPÉTENCE

3 MOIS

**UMIH FORMATION** propose avec son partenaire **Wall Street English** une méthode unique qui repose sur le processus d'apprentissage d'une langue maternelle. Celle-ci a pour vocation de faire progresser le stagiaire en anglais général et professionnel. WSE METHOD est reconnue par l'**Université de Cambridge** et alignée sur le **CECR**.

- ▶ La solution WSE METHOD repose sur des thèmes d'anglais général et professionnel. Elle consiste en une combinaison très efficace de cours en groupe avec professeur et de préparations de ces cours sur notre méthode multimédia exclusive.
- ▶ Le niveau initial du stagiaire est déterminé par un test de niveau exclusif appelé « Placement Test ». Ceci permet ensuite de définir le programme de formation en situant le futur stagiaire sur l'échelle Wall Street English.



**EFFICACITÉ** 97% de réussite garanti par contrat si vous faites au moins 3h45 par semaine !

**ACCÈS À DISTANCE** Dans les transports en commun ou à la pause déjeuner... Grâce à nos deux apps, vous accédez aux préparations de cours n'importe où, n'importe quand.

**FUN** Avec la toute nouvelle WSE Method, c'est comme si vous regardiez une série TV. Ce n'est plus du travail, c'est fun !

**FLEXIBILITÉ** Vous accédez aux cours avec vos professeurs anglophones quand vous le voulez, selon votre emploi du temps !

**PRE-REQUIS** Tous niveaux.

## LEÇONS INTERACTIVES & PARTIE THÉORIQUE

- ▶ Écouter, répéter et pratiquer.
- ▶ Immersion totale parmi 45 accents.
- ▶ Acquisition des automatismes.

## DIGITAL STUDENT WORKBOOKS

- ▶ Pour chaque niveau, le stagiaire se connecte sur ses « Digital Student Workbooks » qui comportent les récapitulatifs théoriques et les exercices pour préparer « l'Encounter ».

## « ENCOUNTER »

- ▶ Valider les nouveaux acquis avec des professeurs anglophones, en mini-groupe de 3 personnes en moyenne (1 à 5 personnes).

## CONVERSATION CLASSES

- ▶ Les thèmes abordés lors de ces rencontres sont variés : Career, Travel, Students... En groupe de 1 à 8 personnes.

## SOCIAL CLUBS

- ▶ Activités en groupe avec des professeurs anglophones (Breakfast, Pub Nights, Tea Time). En groupe de 1 à 10 personnes

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : En centre et à distance.

**RYTHME** : 2h30 à 7h par semaine.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Attestation de fin de formation.

**CERTIFICATION** : Test TOEIC®, BULATS ou BRIGHT : Afin d'être éligible au CPF, une formation doit permettre de certifier le niveau d'anglais du stagiaire. C'est pourquoi WSE Method permet de certifier son niveau d'anglais en passant le test TOEIC®, le BULATS ou le BRIGHT à la fin de la formation.



# COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?

**Le coût des formations peut être totalement ou partiellement pris en charge :**

- **Pour les salariés : par un OPCO (opérateur de compétences)**
- **Pour les employeurs non salariés : par l'AGEFICE.**
- **Pour les demandeurs d'emploi : par le PÔLE EMPLOI.**
- **Pour le CPF des salariés et des demandeurs d'emploi : par la Caisse des dépôts et consignations.**

## → EMPLOYEURS NON SALARIÉS

### Prise en charge AGEFICE

Formation continue.

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

La formation est financée par l'AGEFICE.

## → SALARIÉS

### Prise en charge par un OPCO

#### **PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES**

Formation effectuée par le salarié à la demande de l'employeur. Demande de prise en charge à effectuer auprès de l'OPCO par les entreprises de moins de 50 salariés.

#### **PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE CPF DE TRANSITION**

Mis en place le 1<sup>er</sup> janvier 2019, ce dispositif permet aux salariés souhaitant changer de métier ou de profession de financer des formations certifiantes en lien avec leur projet.

Il s'agit d'une modalité particulière de mobilisation du CPF.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les commissions paritaires interprofessionnelles (CPIR) sont chargées de prendre en charge financièrement les projets de transition professionnelles des salariés.

### **Pro A**

Permet aux personnes en emploi, peu ou pas qualifiées, de bénéficier d'une mobilité interne ou de se reconvertir en changeant de métier au sein d'une même entreprise grâce à des actions de formation. Les périodes de formation sont financées par les OPCO.

### **CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION**

Alternance de périodes en entreprise et en centre de formation, pour l'obtention d'un diplôme ou d'une certification reconnue.

Dispositif destiné aux jeunes de 16 à 25 ans et aux demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.

### **COMPTE PERSONNEL DE FORMATION**

Le CPF permet à toute personne d'au moins 16 ans, scolarisé, en insertion professionnelle ou demandeur d'emploi, de suivre à son initiative, une action de formation.

Le CPF permet de mettre en œuvre des formations sanctionnées par des qualifications ou certifications inscrites au répertoire national des certifications (RNCP) ou au répertoire spécifique, mais aussi d'actions telles qu'un bilan de compétences ou une validation des acquis de l'expérience.

L'application mobile permet à chaque titulaire du compte de choisir une formation sans intermédiaire. Le CPF est géré par la Caisse des dépôts et consignations.



## → DEMANDEURS D'EMPLOI

### Prise en charge PÔLE EMPLOI

UMIH Formation est référencée pour la qualité de ses formations par Pôle emploi au niveau national.



### **POUR PLUS D'INFORMATIONS**

Salariés des métiers de l'hôtellerie  
et de la restauration

[www.akto.fr](http://www.akto.fr)

Chefs d'entreprise non salariés

[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)

Pour connaître nos tarifs : contactez-nous au **0806700701** Service & appel gratuits

Délais d'accès aux formations : sous réserve de disponibilité, les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 24h avant la formation.

Se référer au site internet : [umihformation.fr](http://umihformation.fr)

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE UMIH FORMATION SAS

UMIH FORMATION SAS est Société par Actions Simplifiée, enregistrée sous le numéro SIREN 918 500 547 (Code APE 8559A), dont le siège social est situé 211 rue de l'Université, 75007 Paris. Tél : 0806 700 701 En sa qualité d'organisme de formation, UMIH FORMATION SAS est enregistrée sous le numéro de déclaration d'existence 11756 581 875 auprès de la DRIEETS Ile de France.

## Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes sessions de formation proposées par UMIH FORMATION SAS, excepté les formations E-learning qui font l'objet de conditions générales particulières. Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales.

## Inscription

Toute inscription à une session de formation peut se faire : Par une inscription auprès d'un centre de formation UMIH FORMATION SAS / Par le renvoi d'un bulletin d'inscription dûment complété et accompagné du règlement à : UMIH FORMATION SAS / 211 rue de l'Université, 75007 Paris / E-mail : [contact@umihformation.fr](mailto:contact@umihformation.fr) / Par une inscription en ligne directement accessible sur le site [www.umihformation.fr](http://www.umihformation.fr), avec option de paiement en ligne par carte bancaire. Dans un tel cas, le Participant recevra par email la confirmation de son inscription. Cette inscription vaut contrat.

Pour toute inscription, une convention de formation est adressée au Client. Ce dernier est tenu de retourner un exemplaire de la convention de formation, revêtu du cachet de l'entreprise, à UMIH FORMATION SAS.

Avec l'email de confirmation d'inscription, le Client recevra également une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa formation, dont les horaires exacts et le lieu de la formation. Le lieu de formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, l'organisme de formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Pour une inscription effectuée via le site internet UMIH FORMATION SAS, un accusé de réception est adressé au Client dans les 48 heures qui suivent la réception de la demande d'inscription.

## Droit de rétractation en cas d'inscription à distance (par renvoi du bulletin d'inscription ou par internet)

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs et sans frais. Le délai de rétractation débute le lendemain du jour de l'inscription. S'il expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est repoussé au premier jour ouvrable suivant. Toutefois, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé, si l'action de formation intervient avant la fin du délai de quatorze jours et si le Participant assiste à la formation.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à UMIH FORMATION SAS par email à l'adresse [contact@umihformation.com](mailto:contact@umihformation.com) ou par courrier avec accusé de réception au 211 rue de l'Université, 75007 Paris, sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, sans que cela ne soit obligatoire. Pour vous rétracter, il suffit de transmettre la déclaration de rétractation avant l'expiration du délai précité.

En cas de rétractation, UMIH FORMATION SAS rembourse le paiement reçu, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où UMIH FORMATION SAS sera informée de la décision de rétractation. UMIH FORMATION SAS procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent : en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

## Obligations respectives des parties

Pour chaque inscription à une action de formation professionnelle, le Client reçoit une convention de formation professionnelle 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 SAS édite une convention de formation pour l'action demandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

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

## Supports pédagogiques

Les supports quels qu'ils soient sont strictement personnels à UMIH FORMATION SAS et sont protégés par les dispositions du code de la propriété intellectuelle. Le client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations d'UMIH FORMATION SAS ou à des tiers lesdits supports sans un accord écrit préalable d'UMIH FORMATION SAS.

## Responsabilité

UMIH FORMATION SAS s'engage à réaliser les prestations de formation avec tout le soin et la compétence dont elle dispose et dans le cadre d'une obligation de moyens.

UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à l'UMIH FORMATION SAS, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'UMIH FORMATION SAS.

UMIH FORMATION SAS n'est pas responsable des objets et effets personnels des stagiaires ni des dommages causés au matériel du client.

## Annulation

Annulation du fait du client :	plus de 10 jours avant le début de l'action de formation :	moins de dix jours avant le début de l'action de formation :
	Pour les demandes d'annulation adressées 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 ou soit le remboursement de la formation.	Dans le cas de force majeure : hospitalisation, décès familial, maladie, accident, UMIH FORMATION SAS 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.
Annulation du fait d'UMIH FORMATION :	UMIH Formation SAS se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants ou en cas de maladie du consultant formateur, d'annuler la prestation jusqu'à (au plus tard) 10 jours avant la date prévue de son déroulement. UMIH Formation SAS informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'une annulation d'UMIH Formation SAS. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques seront renvoyés au client. UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client ou préjudices conséquents à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.	

## Prix - Paiement

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du règlement des frais de participation :

Toute acceptation de prise en charge par un organisme tiers doit parvenir au plus tard à UMIH Formation SAS trois semaines avant le début de l'action de formation.

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.

En cas de retard de paiement de la part d'un Client professionnel, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du Code de Commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

## En cas de prise en charge

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;
- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;
- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si UMIH FORMATION SAS n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation.

Si l'opérateur de compétences (OPCO) ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au Client.

En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

de non-paiement par l'OPCO des frais de formation, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant éventuellement majoré de pénalités de retard.

## Informatique et libertés

Toute inscription fera l'objet d'un enregistrement informatique accessible par le client concerné sur simple demande. Les informations qui sont demandées sont nécessaires au traitement des inscriptions chez UMIH Formation SAS. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 06/01/78, et au Règlement Européen sur la protection des Données Personnelles client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant, qu'il peut exercer à tout moment auprès du DPO UMIH FORMATION par mail à l'adresse [dpo@umihformation.fr](mailto:dpo@umihformation.fr), ou par courrier au 211 rue de l'Université, 75007 PARIS.

UMIH FORMATION SAS respecte la vie privée des clients et se conforme strictement aux Lois en vigueur sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles. Aucune information personnelle n'est collectée à votre insu. Pour toute information complémentaire : [

- « La Politique de la protection des données personnelles UMIH FORMATION SAS est disponible sur le site internet [www.umihformation.fr](http://www.umihformation.fr), rubrique « Mentions légales »

## Délivrance de duplicatas d'attestation de formation PERMIS D'EXPLOITATION ou HYGIENE ALIMENTAIRE

Toute demande de duplicata d'un CERFA de permis d'exploitation ou d'une attestation de formation en hygiène alimentaire sera facturée 50 € TTC. La demande de duplicata pourra être faite sur le site d'UMIH Formation SAS ou par courrier adressé à UMIH FORMATION 211 rue de l'Université, 75007 Paris, auquel seront joints une enveloppe timbrée à l'adresse du destinataire ainsi qu'un chèque de 50 € libellé à l'ordre d'UMIH FORMATION SAS.

FORMULAIRE DE RETRACTION : (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de UMIH FORMATION, 211 rue de l'Université, 75007 Paris / fax : 01.45.51.32.21 / email : [contact@umihformation.com](mailto:contact@umihformation.com)

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la formation ci-dessous :

FORMATION : ..... / DATES DE LA FORMATION : ..... / LIEU : .....

NOM DU PARTICIPANT : ..... / ADRESSE DU PARTICIPANT : .....

Date : ..... SIGNATURE : (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....



POUR CONTACTER UMIH FORMATION  
UN SEUL NUMÉRO

**0 806 700 701**

Service & appel  
gratuits

Retrouvez toutes nos formations sur :  
[www.umihformation.fr](http://www.umihformation.fr)

**UMiH**  
**FORMATION**   
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE  
Cafés - Hôtels - Restaurants - Discothèques