

FORMATIONS CASINOS, BOWLING & DISCOTHEQUES

VISIO & PRÉSENTIEL



N°1
DE LA FORMATION
EN HÔTELLERIE
& RESTAURATION



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

UMiH
FORMATION 
CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE

UMIH FORMATION

VOTRE PARTENAIRE FORMATION

LE COMITÉ EXÉCUTIF : des professionnels de l'hôtellerie-restauration à votre service

- ▶ MICHEL BÉDU - président
- ▶ HERVÉ BÉCAM - vice président
- ▶ ROGER SENGEL - trésorier
- ▶ CHRISTIAN NAVET - secrétaire
- ▶ ROLAND HÉGUY - membre - président confédéral UMIH
- ▶ LAURENT DUC - membre
- ▶ LAURENT LUTSE - membre
- ▶ JOEL OUDIN - membre
- ▶ THIERRY PERBET - membre



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 **360 000 professionnels**
formés depuis 2002.

5 000 formations dispensées en 2021

35 000 stagiaires formés en 2021

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 CHRD 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



Plus de 30000 stagiaires sont venus suivre nos formations cette année ce qui fait d'UMIHFORMATION 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 QUALIOPi porte ses fruits.

La crise sanitaire sans précédente que nous traversons nous a contraint à nous réinventer pour continuer à être à vos côtés dans ces moments difficiles.

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 demeurer compétitive 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:

25 centres en régions
112 sites de formation



GUADELOUPE



GUYANE



MARTINIQUE



RÉUNION



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 CHRD,

LA RÉGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

- Cette formation permet d'acquérir une bonne maîtrise de l'exploitation spécifique d'un débit de boissons, de sensibiliser et de responsabiliser les exploitants aux obligations particulières de la vente d'alcool, en leur donnant toutes les informations liées aux normes législatives, réglementaires et jurisprudentielles qui leur sont applicables.
- La formation est par conséquent un moyen préventif de lutte contre l'abus d'alcool et les différentes nuisances occasionnées par une exploitation mal contrôlée. Elle permet également de connaître les risques de sanctions spécifiques aux débits de boissons.

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 CHRD.

CERTIFICATION : CERFA Permis d'exploitation.



PRÉSENTIEL



A DISTANCE



OBLIGATOIRE

20
HEURES

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 **UMIFORMATION** (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)

PRE-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.

PRE-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



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



OBLIGATION



14 HEURES

PERMIS D'EXPLOITATION



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES

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

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.



3
HEURES

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 à son secteur.
- 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

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

7
HEURES

NORMES SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL

LA PRÉVENTION
DES RISQUES



EXPLOITANTS CHRD

LES FORMATIONS OBLIGATOIRES



FORMATIONS OBLIGATOIRES	DURÉE?PUBLIC	RÉGLEMENTATIONS	
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
Chef d'équipe de sécurité incendie et d'assistance à personne	11 jours	Personne titulaire du diplôme SSIAP 1 souhaitant assurer la fonction de SSIAP 2	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, sciaticues) 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 : Évaluation 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 TOUTS 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



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

7 HEURES



PRÉSENTIELLE



À DISTANCE



OBLIGATOIRE

2 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



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

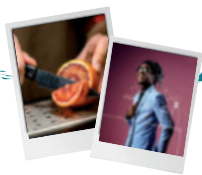
À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- 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



SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

RECYCLAGE - MISE À JOUR DES COMPÉTENCES SST

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

PRÉ-REQUIS Sauveteur secouriste du travail titulaire du certificat SST.

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

IMPORTANT

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

SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

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

PROTÉGER ET PRÉVENIR

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

EXAMINER ET ALERTER

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

SECOURIR

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

EXERCICES PRATIQUES

- Saignement, arrêt respiratoire, blessé inconscient
- Fractures, brûlures, plaies, étouffement, réanimation cardio-pulmonaire
- Démonstration défibrillateur automatisé externe

ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

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

RÉVISION DES ACTIONS ET DES GESTES DE SECOURS

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

ACTUALISATION DE LA FORMATION

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

ÉVALUATION

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, simulation sur mannequins, utilisation d'un défibrillateur

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

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



HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?



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

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

Tout salarié est amené à travailler avec du matériel électrique, ce qui implique que toute entreprise peut être confrontée à un accident d'origine électrique touchant l'intervenant et/ou le matériel. Ces accidents sont de plus en plus rares mais souvent très graves.

Les secteurs du BTP, des activités de service et de travail temporaire ainsi que le secteur de l'alimentation sont parmi les plus touchés.

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

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

20 % des incendies seraient d'origine électrique.

POURQUOI ET COMMENT SE FORMER À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE ?

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

14
HEURES

CPF

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.



PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

INTERVENIR EN TOUTE SÉCURITÉ (ÉLECTRICIEN -B1-B1V-B2-B2V-BE-BR-BC)

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

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

ÊTRE HABILITÉ À INTERVENIR

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

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

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.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés assurant des missions techniques auprès des entreprises.

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

NOTIONS SUR LES GRANDEURS DE BASE

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

LES NIVEAUX D'HABILITATION

LES DOCUMENTS APPLICABLES

LES MOYENS DE PROTECTION

UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

CONDUITES À TENIR EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCENDIE D'ORIGINE ÉLECTRIQUE

CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE

LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

LE MATÉRIEL ÉLECTRIQUE

LES EPI

LA MISE EN SÉCURITÉ

LES PROCÉDURES D'INTERVENTION

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés.

CERTIFICATION : Titre d'habilitation électrique.

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

LES OPÉRATIONS ÉLECTRIQUES ET NON ÉLECTRIQUES

LES NIVEAUX D'HABILITATION

LES MOYENS DE PROTECTION

LA CONSIGNATION

LES DOCUMENTS APPLICABLES

UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

CONDUITES À TENIR EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCENDIE D'ORIGINE ÉLECTRIQUE

CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE (MAQUETTE PÉDAGOGIQUE)

TRAVAUX PRATIQUES ET ÉVALUATION PRATIQUE

RECYCLAGE À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (électricien)

EFFECTUANT DES TRAVAUX ÉLECTRIQUES B1-B2-BR-BC

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

PRÉ-REQUIS Connaissances de base en électricité ou bonne expérience pratique professionnelle. Être titulaire d'un titre d'habilitation.

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

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

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

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

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances en fin de stage. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports, audiovisuels.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés assurant des missions techniques.

CERTIFICATION : Titre d'habilitation électrique.

RAPPELS D'ÉLECTROTECHNIQUE

- Courant continu-alternatif, loi d'Ohm

SENSIBILISATION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

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

PRÉVENTION DES RISQUES ÉLECTRIQUES

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

OBLIGATIONS LÉGALES

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

LA NORME NF C18-510

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

MANOEUVRES - MESURAGES - ESSAIS

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

MATÉRIEL DE PROTECTION INDIVIDUEL - OUTILLAGE

- Présentation des équipements de protection individuels

DANGERS SPÉCIFIQUES À LA HAUTE TENSION

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

DANGERS SPÉCIFIQUES À LA HAUTE TENSION

- Secours aux victimes
- Incendie

FORMATION INCENDIE ÉQUIPIER 1^{RE} INTERVENTION

APPRENDRE À PROTÉGER

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

Références réglementaires :
Articles R4227-28, R4227-37, R4227-39, R4227-17 et R4141-20 du Code du travail.

VALIDATION DE LA FORMATION : L'évaluation se fait en temps réel. Remise d'une attestation d'équipier de première intervention.

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

INTERVENANTS : Professionnels qualifiés et expérimentés.

MODULE THÉORIQUE

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

MODULE PRATIQUE

- Exercices avec extincteurs sur générateur de flammes



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

14
HEURES

CPF

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

1/2
JOUR

AGENT DES SERVICES DE SÉCURITÉ INCENDIE ET D'ASSISTANCE À PERSONNES (SSIAP 1)

PUBLIC Personne souhaitant obtenir le diplôme SSIAP 1 (Service de Sécurité Incendie et Assistance à Personnes).

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire d'une attestation de secourisme à jour de recyclage ou de moins de 2 ans.
- Posséder un certificat médical d'aptitude physique.

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

- Appliquer les règles élémentaires de prévention Incendie.
- Intervenir sur un début d'incendie et assurer l'évacuation du public.
- Entretenir les moyens de secours, donner l'alerte, accueillir les secours.
- Porter assistance aux personnes.
- Réaliser des actions de sensibilisation.
- Exploiter un PC de sécurité incendie

CONNAISSANCE DU FEU ET DE SES CONSÉQUENCES

FONDAMENTAUX DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

CONSTITUTION DES INSTALLATIONS TECHNIQUES

RÔLES ET MISSIONS DES AGENTS DE SÉCURITÉ INCENDIE

PASSAGE DE L'EXAMEN DU DIPLÔME SSIAP 1

VALIDATION DE LA FORMATION : Si réussite à l'examen, délivrance du diplôme SSIAP 1.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exercices pratiques, mises en situation.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés.

CERTIFICATION : Diplôme SSIAP 1



CHEF D'ÉQUIPE DES SERVICES DE SÉCURITÉ INCENDIE ET D'ASSISTANCE À PERSONNES (SSIAP 2)

PUBLIC Personne titulaire du diplôme SSIAP 1 souhaitant assurer la fonction de SSIAP 2.

PRÉ-REQUIS

- Être titulaire du diplôme SSIAP 1, du recyclage ou de la remise à niveau de moins de 3 ans.
- Être titulaire d'une attestation de secourisme à jour de recyclage ou de moins de 2 ans.
- Posséder un certificat médical d'aptitude physique

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

- Appliquer les règlements de sécurité incendie.
- Encadrer et former.
- Intervenir efficacement en situation particulière.

RÔLES ET MISSIONS DU CHEF D'ÉQUIPE

MANIPULATIONS DES SYSTÈMES DE SÉCURITÉ INCENDIE

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ INCENDIE

GESTION DES SITUATIONS DE CRISE

PASSAGE DE L'EXAMEN DU DIPLÔME SSIAP 2

VALIDATION DE LA FORMATION : Si réussite à l'examen, délivrance du diplôme SSIAP 2.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exercices de mises en situation d'animation et de gestion de crise.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés.

CERTIFICATION : Diplôme SSIAP 2

SITUATION DE CRISE EXTRÊME DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

ACQUÉRIR LES BONS GESTES ET RÉFLEXES

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- D'acquérir les bons gestes et réflexes face à des situations de crise.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

INITIATION AUX PREMIERS SECOURS

- ▶ Protection alerte
- ▶ Arrêt d'hémorragie
- ▶ Positions d'attente
- ▶ Réanimation cardiaque
- ▶ Surveillance

PRÉVENTION DES RISQUES MAJEURS

- ▶ Typologie des risques majeurs
- ▶ Prévention d'une situation d'urgence
- ▶ Préparation de son kit d'urgence
- ▶ Connaissance des numéros d'urgence
- ▶ Utilisation des médias sociaux en situation d'urgence

PRÉVENTION AUX SITUATIONS DE VIOLENCE

- ▶ Typologie des agressions en CHR
- ▶ Addictions et conduites à risque
- ▶ Réponse juridique à l'agression
- ▶ Défense verbale face à l'agression
- ▶ Moyens corporels face à une agression physique
- ▶ Mécanisme de la plainte pénale

PRÉVENTION DU RISQUE TERRORISTE

- ▶ Typologie des attaques
- ▶ Renforcement de la protection de son établissement CHR
- ▶ Sensibilisation du personnel de l'établissement
- ▶ Mise en place des moyens d'alertes spécifiques
- ▶ Procédure de réactions adaptées
- ▶ Gestion du stress en situation d'exception
- ▶ Les forces d'intervention et les secours
- ▶ Premiers secours psychologiques



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.

MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION

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

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

Références réglementaires :

Evacuation : Articles R4227-37 et R4227-41 à R4227-17 à R4141-20 du Code du travail .

Formation à la sécurité : Articles L4141-2, R4141-3 et R4141-13 du Code du travail

PRINCIPES DE PRÉVENTION

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, générateurs de fumées, manipulation d'extincteurs, travaux de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs expérimentés et qualifiés en sécurité-incendie.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

7
HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

1/2
JOUR



1/2
JOURS

DÉFIBRILLATEUR AUTOMATISÉ EXTERNE (DAE OU DSA)

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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



THÉORIE

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

PRATIQUE

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

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

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

INTERVENANTS : animateurs spécialisés dans le SST et l'utilisation du défibrillateur.

FORMATION « 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



21
HEURES

L'ANALYSE DES ACCIDENTS

LA MÉTHODE DE L'ARBRE DES CAUSES

PUBLIC Personnel devant diriger l'analyse d'un accident du travail, ou participer en tant qu'encadrant ou représentant CSE ou CSE-CSSCT

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

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

- Construire un arbre des causes d'accident,
- Proposer des mesures de correction après l'analyse d'un accident,
- Appliquer la méthode d'analyse d'accidents en entreprise.

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation pratique et test de connaissances. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Mise en situation concrète par utilisation d'études de cas, supports visuels et travaux pratiques. Présentation et entraînement à l'utilisation de grilles d'analyse et d'outils de suivi permanent de la situation d'unité de travail. Méthode pratique de formation du personnel.

INTERVENANTS : Formateurs experts en santé sécurité au travail, grande expérience des missions liées aux conditions de travail et à la santé sécurité des collaborateurs d'entreprises.

L'OBLIGATION DE L'EMPLOYEUR D'ANALYSE DES RISQUES

- ▶ À priori
- ▶ À posteriori

LES SITUATIONS D'ANALYSES DE RISQUES À POSTÉRIORI

- ▶ Presque accident du Travail
- ▶ Situations dangereuses
- ▶ Accident du travail

LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

- ▶ Comprendre ce qu'est Taux de Fréquence et Taux de Gravité (TF/TG)
- ▶ Connaître les causes principales des AT et Sièges des lésions (statistiques)

L'ARBRE DES CAUSES, L'OBJECTIVATION DES FAITS

- ▶ Recueillir les informations
- ▶ Critiquer les informations : jugements de valeurs, opinions, interprétations, faits

CONSTRUCTION DE L'ARBRE DES CAUSES

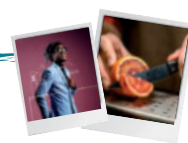
- ▶ Organiser les informations, l'enchaînement des causes

EXPLOITATION DE L'ARBRE DES CAUSES, DIAGNOSTIC

- ▶ Choisir les causes sur lesquelles on veut agir

MESURES DE CORRECTION ET DE PRÉVENTION

- ▶ Choisir des mesures de correction et de prévention en respectant les principes généraux de prévention
- ▶ Les délais de mise en place
- ▶ Les mesures de préventions temporaires et définitives
- ▶ La mise à jour des documents DUEP/PdP/PdS/PPSPS



FORMATION GÉNÉRALE À L'ÉLECTRICITÉ

CONNAÎTRE LES BASES DES INTERVENTIONS SUR LES APPAREILS ÉLECTRIQUES, LA CLIMATISATION ET LE CHAUFFAGE

PUBLIC Cette formation concerne le personnel d'entretien.

PRÉ-REQUIS Le personnel doit avoir une connaissance de l'électricité par apprentissage sur le terrain.

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

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

GRANDEURS ÉLECTRIQUES

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

COURANT ALTERNATIF MONOPHASE

- ▶ Valeur instantanée, valeur maximale, valeur efficace
- ▶ Période, fréquence

COURANT ALTERNATIF TRIPHASE

- ▶ Présentation, observation

SECURITÉ

- ▶ Dangers et précautions à observer vis-à-vis de l'énergie électrique
- ▶ Principe du différentiel
- ▶ Appliquer la normalisation

PRATIQUE

- ▶ Normalisation des symboles, repérage des appareillages
- ▶ Sectionneurs, contacteurs, relai magnéto thermique, moteur
- ▶ Lecture des schémas de base en électromécanique
- ▶ Travail sur les schémas de l'entreprise
- ▶ Rôle des différents composants électriques, leur fonctionnement
- ▶ Etude de montage simple
- ▶ Câblage des composants électriques
- ▶ Utilisation des appareils de mesure
- ▶ Dépannage

SENSIBILISATION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

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



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

4,5 JOURS



ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

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^{re} à la 4^{ème} 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 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 DÉMARCHE 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



14
HEURES

CUISSON SOUS VIDE ET BASSE TEMPÉRATURE

LES NOUVELLES TECHNIQUES AU SERVICE DES SAVEURS

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

PRE-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.



LA CUISINE BISTRONOMIQUE

ALLIER GASTRONOMIE ET SIMPLICITÉ

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

PRE-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

- 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.

21
HEURES

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

TECHNIQUES 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

LE MÉTIER DE PIZZAIOLO

UN SAVOIR FAIRE SPÉCIFIQUE

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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

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

INTERVENANTS : Restaurateurs experts.

LA FABRICATION DES PIZZAS DE BASE

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

GARNITURES

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



PRÉSENTATION



COMPÉTENCE

7
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTATION



COMPÉTENCE

5
JOURS



LES SANDWICHS

UTILISER DES PRODUITS DE QUALITÉ

PUBLIC La formation s'adresse à toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

PRÉ-REQUIS Aucun.

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASES SIMPLES

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

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



PRÉSENTATION DES DIFFÉRENTS TYPES DE PAINS

SAVOIR LES ADAPTER AUX RECETTES DE SANDWICHS

LES SAUCES DE BASE

LES CUISSONS DE BASE (OEUFS, POULETS, LÉGUMES ...)

ÉLABORER DES SANDWICHS FROIDS OU CHAUDS

TECHNIQUES DE MISE EN PLACE DANS LE CADRE D'UNE ORGANISATION CLAIRE POUR UN SERVICE « GAGNANT »

LES PRODUITS SEMI ÉLABORÉS ET LEUR UTILISATION

NOTIONS HACCP

DRESSAGE ET PRÉSENTATION

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS : Restaurateurs experts.

LE BURGER

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASES SIMPLES

PUBLIC La formation s'adresse aux responsables de service restauration, chefs de production, chefs de cuisine, cuisiniers, traiteurs, commis de cuisine.

PRÉ-REQUIS Connaissances basiques en cuisine.

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

- Adapter à sa carte le burger afin de répondre aux nouvelles demandes.
- Se démarquer grâce à des recettes attractives et savoureuses.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : La formation se déroule dans une cuisine d'application.

INTERVENANTS : Restaurateurs experts.

LES PRINCIPES DE BASE ET LES CODES POUR LA CRÉATION D'UN BON BURGER

MISE EN VALEUR ET DRESSAGES DES PRODUCTIONS

BIEN CHOISIR SES PRODUITS BURGERS TERROIR

MAÎTRISER LES SAUCES ET LES ACCOMPAGNEMENTS DES BURGERS

MAÎTRISER LA CONFECTION ET PLANIFICATION DES PAINS BURGERS



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.

PRE-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 : Œnologues.

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

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.

PRE-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 ŒUVRE 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



PRÉSENTATION



COMPÉTENCE

14
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTATION



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



MOCKTAILS

RÉALISER DES COCKTAILS SANS ALCOOL

PUBLIC La formation s'adresse aux Barmen et aux professionnels du Bartending & Cocktails.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Réaliser différents cocktails sans alcool.
- Cibler les différentes saveurs autour du mocktail.
- Répondre aux attentes de la clientèle.
- Gérer son stress face à la production.

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.

INTRODUCTION ET EXPLICATION DES MOCKTAILS

ACCUEIL DU CLIENT ET CONSEIL

LES MOCKTAILS VÉGÉTALES

- Recettes essentiellement à base de légumes : detox / bien-être / anti-âge

LES MOCKTAILS FRUITÉS

- Recettes essentiellement à base de fruits : smoothies / milkshakes

LES ICED TEA

- Différentes bases de thé
- Aromatisation des thés

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



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

7
HEURES

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.

PRE-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.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Acquérir les techniques pour anticiper et désamorcer les situations difficiles selon les nationalités.

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.



GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout le personnel dans le domaine du CHRD.

PRE-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.

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)

MAÎTRISE DU CADRE JURIDIQUE

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

GESTION VERBALE DU CONFLIT

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

POSITIONNEMENT

- ▶ Gestion de l'espace, attitude, positionnement individuel et collectif

PROTECTION

- ▶ Techniques de défense personnelle et d'intervention pratique

MISES EN SITUATION

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

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

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

INTERVENANTS : Consultants spécialisés.

ANIMATION MICRO

PROFESSIONNALISER SA PASSION

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne amenée à conduire une animation et désireuse d'acquérir des outils et techniques permettant d'optimiser sa prestation en situation professionnelle.

PRE-REQUIS Aucun.

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

- Maîtriser des techniques d'animations.
- Acquérir les techniques vocales attendues
- Enrichir le contenu d'une animation afin d'affirmer un style.
- Adapter une animation en fonction des publics.

EXERCICES SUR LES TECHNIQUES VOCALES ET D'ANIMATION

EXERCICES SEMI-DIRIGÉS SUR LA CRÉATION DE CONTENU D'ANIMATION

INTÉGRATION DE L'ANIMATION DANS UNE PROGRAMMATION MUSICALE

PLACEMENT DE L'ANIMATION DANS UNE PRESTATION SCÉNIQUE

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques et techniques, travaux pratiques avec mise en situation, analyse de pratiques, ateliers d'improvisation.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

LUMIÈRES

PROFESSIONNALISER SA PASSION

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels salariés du monde de la nuit, Light Jockey résidents en discothèque et Light Jockey indépendants, saisonniers du monde de la nuit et intermittents du spectacle et toutes les personnes ayant un parc lumière dans leur établissement.

PRE-REQUIS Aucun

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

- Apprendre les différentes sources lumineuses et les éléments composants les projecteurs traditionnels et automatiques.
- Connaître le DMX.
- Entretenir et réparer son parc lumière.
- Optimiser son parc matériel en fonction de ses besoins.

APPRENTISSAGE THÉORIQUE

MISE EN SITUATION ET ÉTUDE DES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS

CÂBLAGES, RÉPARTITION PUISSANCE, INSTALLATION

ÉTUDE DES ASPECTS DE SÉCURITÉ POUR INSTALLATIONS MOBILES ET FIXES

SIMULATION DE PANNES

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Étude des différents éléments et appareils, maîtrise complète de son propre matériel, gestion de la sécurité et entretien des machines, travaux pratiques accompagnés par des professionnels.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

21
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14
HEURES



PRODUCTION MUSICALE

PROFESSIONNALISER SA PASSION

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels salariés du monde de la nuit, DJ résidents en discothèque et DJ indépendants et intermittents du spectacle souhaitant développer leurs compétences en production musicale.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Maîtriser le logiciel Ableton pour préparer son live.
- Comprendre les enjeux et savoir créer un remix.
- Apprendre la construction d'un morceau.
- Maîtriser l'échantillonnage et le séquençage sur Ableton live.
- Créer ses propres mélodies, utiliser les effets midi.
- Apprendre le mixage



TECHNIQUES DE MIX NIVEAUX I ET II

PROFESSIONNALISER SA PASSION

PUBLIC Cette formation s'adresse aux professionnels salariés du monde de la nuit, DJ résidents en discothèque, en Bar à Ambiance Musicale ou autre structure, saisonniers du monde de la nuit et DJ indépendants et intermittents du spectacle.

PRÉ-REQUIS NIVEAU I : Aucun. NIVEAU II : Test préalable via un questionnaire.

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

- Valider les techniques de mix acquises.
- Acquérir des méthodes permettant d'optimiser sa technique.
- Pouvoir être polyvalent sur l'utilisation des techniques de mix.
- Connaître les nouveaux outils mis à la disposition du mix.

BILAN DE COMPÉTENCES

NIVEAU I

RÉVISION DES DIFFÉRENTES TECHNIQUES DE MIXAGE

APPRÉHENSION ET APPROFONDISSEMENT DES NOUVELLES TECHNIQUES À TRAVAILLER

APPRENDRE À BIEN CHOISIR LES TECHNIQUES DE MIX EN FONCTION DU STYLE JOUÉ

APPRENTISSAGE DU LOGICIEL ABLETON LIVE

CRÉER SES PROPRES INTRO, JINGLES, REMIX

GESTION DE LA DYNAMIQUE D'UN MORCEAU

MASTERISER SON TRAVAIL POUR POUVOIR LE PRODUIRE ENSUITE

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Étude de la composition d'un morceau, création d'intro, jingles et outro pour personnaliser ses performances, travaux pratiques sur le logiciel avec des contrôleurs midi, suivi sur la création d'un morceau ou l'amélioration d'un projet, exercices dirigés sur les différentes disciplines présentées et partage avec d'autres professionnels.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

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

- Rendre le set plus attractif.
- Savoir programmer différents effets techniques
- Savoir analyser les besoins de la clientèle.
- Comprendre les stratégies à adopter pour permettre un divertissement optimisé de la clientèle

APPRENDRE À UTILISER ET METTRE EN VALEUR LA TECHNOLOGIE DISPONIBLE

NIVEAU II

COMPRENDRE COMMENT FAIRE ÉVOLUER SON SET AU FIL DES SOIRÉES ET LAISSER PLACE À LA DIMENSION ARTISTIQUE DU DJ

CRÉER UNE DYNAMIQUE DANS SON SET POUR GÉRER SA PISTE DE DANSE

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation de suivi et livret pédagogique de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Analyse des pratiques avec un accompagnant individualisé, travaux pratiques en cabines équipées et avec d'autres professionnels, création d'un set DJ éclectique, analyse de la clientèle en corrélation avec le fonctionnement d'un établissement de nuit, détermination d'objectifs de développement et suivi des résultats.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.



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 CHRD.

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 œuvre 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 CHRD.

CERTIFICATION : Attestation de formation permis de former.



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 CHRD.

CERTIFICATION : Attestation de formation permis de former

INFORMATION SUR LES PARCOURS DE FORMATION PROFESSIONNELLE PAR ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHRD

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

INTÉGRATION DE L'ALTERNANT À SON NOUVEL ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

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

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

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

TRANSMISSION ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES EN SITUATION DE TRAVAIL

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

INITIATION AU DROIT SOCIAL : LES CONTRATS DE FORMATION EN ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHRD

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

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

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.

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

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.

NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

- Concernant la formation professionnelle tout au long de la vie

ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

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

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- Le déroulement de l'entretien

LES RÉSULTATS ATTENDUS DE LA DÉMARCHE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Présentation du passeport formation



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES

MANAGEMENT



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



OBLIGATOIRE

7
HEURES



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.

PRE-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.



COMMENT RECRUTER, MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS

PUBLIC Cette formation s'adresse aux managers de tous les établissements.

PRE-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.
- D'accueillir et d'accompagner un nouvel arrivant.
- De connaître les dispositifs de gestion des compétences pour fidéliser les salariés.

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

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

INTERVENANTS : Spécialisés en ressources humaines.

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

PROCÉDER À SON PREMIER RECRUTEMENT

- Définition du besoin
- Identifier les raisons d'un recrutement
- Définir la fiche de poste
- Les aspects financiers du recrutement
- Éléments de salaire, fourchette de rémunération, aides à l'embauche

OFFRE ET SÉLECTION DES CANDIDATURES

- L'offre d'emploi
- Identifier les compétences nécessaires
- Rédiger une offre attractive
- Choisir les supports de diffusion
- Sélection des candidatures
- Formuler les critères de recrutement
- Hiérarchiser les candidatures

ENTRETIEN ET INTÉGRATION

- Conduite de l'entretien
- Se préparer et poser les bonnes questions
- Identifier les motivations
- Choix du meilleur candidat
- Valider l'adéquation poste/candidat
- Identifier le « savoir être » et le potentiel

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

- Intégration dans l'entreprise
- Favoriser une prise de poste réussie
- Organiser sa période d'intégration et formation
- Gérer la période d'essai
- Accompagner le salarié dans la découverte de l'entreprise, de son poste et dans la construction de son projet professionnel
- Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle du salarié
- Réaliser les entretiens professionnels



14

HEURES

DROIT SOCIAL & GESTION

DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE
DANS LE CADRE
LÉGISLATIF EN VIGUEUR



DROIT DU TRAVAIL EN CHR

12 MODULES EN 3H30

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.



A DISTANCE



COMPÉTENCE

3H30
MODULES



14
HEURES

DROIT DU TRAVAIL

ACTUALITÉ ET RÉGLEMENTATION

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

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

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

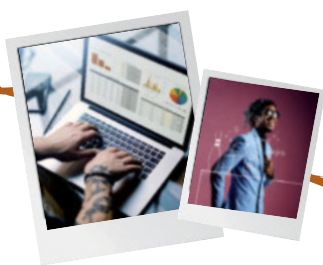
À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

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

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

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

INTERVENANTS : Spécialisés dans le secteur des CHR.



GÉRER LA PAIE

LES CLÉS D'UN BULLETIN DE PAIE

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne en charge de la paie, aux experts comptables, aux collaborateurs de cabinets comptables.

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Experts comptables spécialisés en gestion de la paie CHR.

CODE DU TRAVAIL, DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL

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

RÈGLES DE LA DIRECTION

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

MESURES DE DISCIPLINE DANS L'ENTREPRISE

- ▶ Agissements fautifs
- ▶ Harcèlement, discrimination, sanctions

SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL, FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL

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

DÉTAIL DU CALCUL DU SALAIRE

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

ÉTABLIR LES BULLETINS DE SALAIRE

- ▶ Mentions obligatoires
- ▶ La périodicité et les dates de paiement

PRENDRE EN COMPTE LA VIE DE L'ENTREPRISE

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

LES INDEMNITÉS EN CAS DE RUPTURE

LE PAIEMENT DES COTISATIONS SOCIALES

7
HEURES

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



A DISTANCE



COMPÉTENCE

7

HEURES



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14

HEURES



7 HEURES

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.



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 ?

CONNAÎTRE 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

AMÉLIORER LA RENTABILITÉ DE SON ESPACE SÉMINAIRE

APPLIQUER UNE POLITIQUE COMMERCIALE

PUBLIC La formation s'adresse aux directeurs, équipes commerciales, équipes de réception.

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

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

- Appliquer une politique commerciale adaptée aux séminaires pour développer le chiffre d'affaires et optimiser les ventes.
- Identifier la cible de clientèle en fonction de son produit.
- Améliorer le taux de concrétisation des propositions.
- Développer la clientèle.
- Optimiser la gestion des espaces.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exercices pratiques et de mises en situation : brainstorming, jeu de rôle, quizz, etc....

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie.

LA PRÉPARATION, LA PHASE QUI CONDITIONNE LE SUCCÈS

- ▶ Connaître la demande et le comportement des clients
- ▶ Bilan du produit : lieu, services, équipements
- ▶ L'offre : quelles prestations proposées, l'argumentaire
- ▶ La concurrence : l'offre et les tarifs

UNE BONNE GESTION DES DEMANDES ENTRANTES POUR AUGMENTER LE TAUX DE CONCRÉTISATION

- ▶ Les documents commerciaux : plaquette de présentation et site internet
- ▶ Propositions et relances
- ▶ Contrat de réservation et conditions de ventes
- ▶ Préparation du séminaire en interne
- ▶ La gestion après le départ du client

GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

- ▶ La prospection téléphonique : fichier, autoroute de prospection
- ▶ La communication, la promotion et la fidélisation

LE YIELD MANAGEMENT AU SERVICE DE L'ESPACE SÉMINAIRE

- ▶ Collecte de l'historique
- ▶ Grille tarifaire flexible adaptée aux salles
- ▶ Le calcul de volume déplacé



14 HEURES

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

LA POSITIVE ATTITUDE
DE VOS SALARIÉS !



14
HEURES

MANAGER, PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES

FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION ET LES COMPORTEMENTS

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

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation adaptée à l'entreprise, analyses de cas.

INTERVENANTS : Consultants experts sur les problématiques des RPS.



SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

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

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Spécialisés en psychologie.

COMPRENDRE CE QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, ET LEURS CONSÉQUENCES SUR LES INDIVIDUS ET L'ORGANISATION

- Définitions des risques psychosociaux
- La dimension multifactorielle des RPS
- Lien stress, performance et souffrance
- Les enjeux juridiques, humains, économiques

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS RISQUES ET TROUBLES PSYCHOSOCIAUX ET SAVOIR LES REPÉRER : STRESS, MAL-ÊTRE, SOUFFRANCE, VIOLENCE...

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

AGIR SUR LES RPS : LES ACTEURS DIFFÉRENTS ET COMPLÉMENTAIRES ET LA LOGIQUE D'INTERVENTION À PLUSIEURS NIVEAUX

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

DES OUTILS SIMPLES À LA MISE EN PLACE DE DISPOSITIFS DE GESTION ET DE PRÉVENTION

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

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS POSITIF ET NÉGATIF

PRENDRE CONSCIENCE DES EFFETS INDUITS PAR LE STRESS

IDENTIFIER LES AGENTS STRESSEURS ET REPÉRER SES PROPRES SIGNAUX D'ALERTE (ÉTAT DES LIEUX PSYCHO ÉMOTIONNEL PAR DES TESTS PSYCHOLOGIQUES)

MODIFIER SES HABITUDES ÉMOTIONNELLES ET SES AUTOMATISMES DE PENSÉE

DÉCODER LES COMPORTEMENTS ET STRATÉGIES DE DÉSTABILISATION

AGIR SUR SON ENVIRONNEMENT PHYSIQUE (BRUITS, SOMMEIL...)

S'ENTRAÎNER POUR DÉVELOPPER SON ADAPTABILITÉ PAR L'AFFIRMATION DE SOI

CONCILIER CERTAINES CONTRAINTES PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES

APPRENDRE À ÉVACUER LE STRESS PAR DES EXERCICES FACILES À PRATIQUER ET À REPRODUIRE EN PRÉVENTION ET EN CORRECTION

7
HEURES

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.
VEZ 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	 Allemand	 Arabe
 Brésilien	 Espagnol	 Hébreu
 Hindi	 Italien	 Japonais
 Langue des signes	 Mandarin	 Néerlandais
 Portugais	 Russe	 Turc



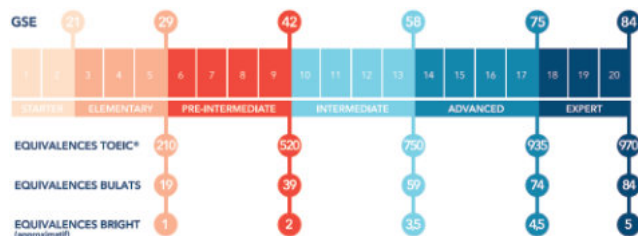
ANGLAIS GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL

AVEC NOTRE PARTENAIRE WALL STREET ENGLISH



UMH 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 !

ACCES 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 !

PRÉ-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.

CPF



PRÉSENCE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

3 MOIS

LANGUES ÉTRANGÈRES



INTERNET, RÉSEAUX SOCIAUX, INFORMATIQUE

AMÉLIOREZ
VOTRE VISIBILITÉ



LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS

UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants.

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 restaurant 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 dirigeants.

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 AMBASSEURS (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



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES



INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES

14
HEURES

ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER

CONTENU ET RÉFÉRENCEMENT

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants.

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

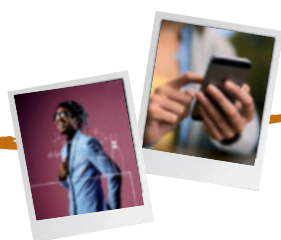
Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE ?

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

JE DOIS RÉFÉRENCER 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 dirigeants.

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 ? Qu'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

14
HEURES

LES BASIQUES POUR UTILISER INTERNET SUR SON ORDINATEUR ET TÉLÉPHONE MOBILE

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants.

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

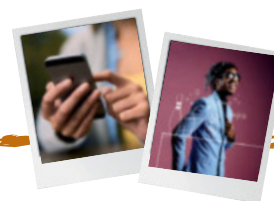
FONCTIONNEMENT BASIQUE D'UN ORDINATEUR ET D'UN TÉLÉPHONE MOBILE

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.



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES



INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX



A DISTANCE



COMPÉTENCE

28
HEURES

14
HEURES

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



FACEBOOK

QUEL USAGE POSSIBLE POUR LES PROFESSIONNELS ?

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

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

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.

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.

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 basiques 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.

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 ÉVÉNEMENT

- 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

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.

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



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14
HEURES

INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX



A DISTANCE



COMPÉTENCE

7
HEURES

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 le versement à l'AGEFICE d'une contribution de 0,25 % du plafond annuel de la sécurité sociale, collectée par l'URSSAF.

→ 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^{er} 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^{er} janvier 2020, les commissions paritaires interprofessionnelles (CPIR) * sont chargées de prendre en charge financièrement les projets de transition professionnelles des salariés.

* ex : Fongecif.

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.fafih.com

FAFIH devient AKTO

www.akto.fr

Chefs d'entreprise non salariés

www.agefice.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 / Par une inscription en ligne directement accessible sur le site 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 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 remboursera 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 :	Pour toute annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation : - Aucun remboursement ne sera effectué, si UMIH FORMATION SAS n'est pas prévenu de l'annulation ou en cas d'absence du participant le jour du début de l'action de formation. UMIH FORMATION SAS se réserve le droit de garder la totalité du coût de la formation. - Le stagiaire bénéficiera du report des sommes versées pour une autre session dans les six mois, pour le même module, si UMIH FORMATION est informé de l'annulation. Néanmoins, UMIH FORMATION SAS se réserve le droit de facturer des frais de réinscription d'un montant de 50.00€ HT soit 60.00 € TTC pour toutes formations d'une journée et de 150.00€ HT soit 180.00 € TTC pour les autres formations d'une durée supérieure.	
	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 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 eu 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, 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, 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

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

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