

FORMATIONS CAMPINGS

VISIO & PRÉSENTIEL



N°1
DE LA FORMATION
EN HÔTELLERIE
& RESTAURATION



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



UMIH FORMATION

VOTRE PARTENAIRE FORMATION

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

- ▶ MICHEL BÉDU - président
- ▶ HERVÉ BÉCAM - vice président
- ▶ ROGER SENDEL - 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 CHR et l'un des plus importants syndicats patronaux français.

Elle représente, défend et promeut tous les professionnels indépendants de l'hôtellerie, de la restauration, des bars, des cafés, des brasseries, du monde de la nuit et des professions saisonnières, dans toutes les régions et départements français.

LE MOT DU PRÉSIDENT



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 QUALIOP1 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 **UMIHF**FORMATION (agrément n° DTPP 2023-011).

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

- Le Permis d'Exploitation concerne tout futur exploitant à l'occasion de l'ouverture, de la mutation, de la translation ou du transfert d'une licence de débit de boissons III et IV ouvert après avril 2007.
- Depuis avril 2009, il s'adresse à toute personne déclarant l'ouverture ou la mutation d'un établissement pourvu de la "petite licence restaurant" ou "restaurant".

SENSIBILISER LES EXPLOITANTS CHR.D,

LA RÉGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

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

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

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

LES CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS

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

LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

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

LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

LA RÉGLEMENTATION LOCALE

L'ANIMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS

VALIDATION DE LA FORMATION : Délivrance du CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur.

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

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés en CHR.D.

CERTIFICATION : CERFA Permis d'exploitation.



PRÉSENTIELLE
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 **UMIHFORMATION** (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.

CERTIFICATION : CERFA Permis d'exploitation



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.



SENSIBILISATION HYGIÈNE : LE PROTOCOLE SANITAIRE COVID-19

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.

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 SALLE
- LE PERSONNEL DE CUISINE



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

- ▶ 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

PRÉSENTIELLE
À DISTANCE
COMPÉTENCE
4 HEURES

HYGIÈNE ALIMENTAIRE

À DISTANCE
COMPÉTENCE
7 HEURES

14
HEURES

LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE

COMMENT PASSER D'UN COÛT À UN BÉNÉFICE ?

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

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

NETTOYAGE EN CUISINE ORGANISER UNE PLONGE EFFICACE

PUBLIC Personnel en charge de la propreté interne ou externe

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

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

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

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

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

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

LES ENJEUX ET LA RÉGLEMENTATION

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

MESURER LES DÉCHETS ALIMENTAIRES

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

ANALYSER SES DÉCHETS ET SES COÛTS ASSOCIÉS

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

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

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

METTRE EN PLACE UN SUIVI DANS LE TEMPS

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

OBJECTIF ET CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

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

ENVIRONNEMENT ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

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

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL

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

LES SOUILLURES ET PROLIFÉRATION MICROBIENNE

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

PRODUITS ET ÉQUIPEMENTS

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

LE PROCESS DE PLONGE

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

GÉRER LA FIN DE PLONGE

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

14
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

GESTES ET POSTURES

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

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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

Références réglementaires :

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

DÉFINITION

STATISTIQUES

CHIFFRES

LEXIQUE

LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN

- ▶ Les accidents de la vie quotidienne

L'ERGOMOTRICITÉ

- ▶ Actions sur le milieu et sur l'homme

LES CONSÉQUENCES DES GESTES ET POSTURES

- ▶ TMS

LES ATTITUDES ET POSTURES, LES TECHNIQUES GESTUELLES

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

SUR LE TERRAIN

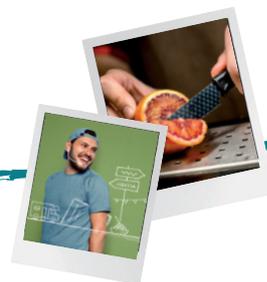
- ▶ Le lit, les vitres et miroirs, la salle de bain
- ▶ Les meubles et leurs déplacements
- ▶ Le sol et les outils

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances.

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

INTERVENANTS : Spécialisés en ergonomie.

CERTIFICATION : Attestation de formation.



LA MISE EN PLACE DU PMS

DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE

PUBLIC Cette formation s'adresse aux exploitants qui souhaitent être accompagnés par un professionnel, dans leur établissement, pour mettre en place le Plan de Maîtrise Sanitaire.

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

LE PMS EN INTERNE DANS L'ÉTABLISSEMENT

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

LES ASPECTS RÉGLEMENTAIRES

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

LE PMS : COMMENT LE METTRE EN ŒUVRE ?

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

CONTRÔLER LA MISE EN ŒUVRE DU PMS

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



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE



7 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE



1/2 JOUR



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



INCENDIE ET ÉVACUATION

SAVOIR ALERTE 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 :

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

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

SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

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

PROTÉGER ET PRÉVENIR

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

EXAMINER ET ALERTE

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

SECOURIR

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

EXERCICES PRATIQUES

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

ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

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

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.



HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?



	OPÉRATIONS / TÂCHES	HABILITATIONS
NON ÉLECTRICIEN	Exploitation courante des installations basse tension : <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • BE • Manoeuvre • BS • HO-HOVh
ÉLECTRICIEN	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
- Non-adaptation aux usages (une installation électrique ne doit pas être utilisée pour une destination non prévue à l'origine).

20 % des incendies seraient d'origine électrique.

POURQUOI ET COMMENT SE FORMER À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE ?

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

PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

INTERVENIR EN TOUTE SÉCURITÉ (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 NFC 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.

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



PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

INTERVENIR EN TOUTE SÉCURITÉ (NON ÉLECTRICIEN - BS-BE ET HE)

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

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

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

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

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

VALIDATION DE LA FORMATION : Un avis et un titre d'habilitation pré-rédigé sont adressés à l'employeur.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation théorique et pratique en salle.

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA 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.

RECYCLAGE À L'HABILITATION <RAPPELS D'ÉLECTROTECHNIQUE

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.

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 d'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.

▶ 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

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 magneto 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



OBLIGATOIRE

14
HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

4,5
JOURS

ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

L'ACCÈS POUR TOUS

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.



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 de plein air.

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.

INTRODUCTION

PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

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

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

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

MISES EN SITUATION DE L'HANDICAP

SAVOIR ACCUEILLIR ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES HANDICAPEES

- ▶ 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

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
- ▶ 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
- ▶ 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



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHÉ ÉCO RESPONSABLE DANS SON ÉTABLISSEMENT

PUBLIC Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés des campings.

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...).

VOTRE PISCINE

ASSURER UNE EAU DE QUALITÉ POUR SES CLIENTS

PUBLIC Cette formation concerne le personnel d'exploitation de piscines.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Exposés et exercices basés sur des cas concrets.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

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.



HYDRAULIQUE DES PISCINES

RECYCLAGE DE L'EAU DANS LES BASSINS

SYSTÈMES DE FILTRATION

NOTIONS DE CHIMIE ADAPTÉE AU TRAITEMENT DE L'EAU DES PISCINES

ATTITUDE À ADOPTER FACE AUX DÉRIVES

TRAVAUX PRATIQUES

- ▶ Analyse d'eau
- ▶ Utilisation de trousse d'analyse
- ▶ Contrôle de connaissances



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE



14 HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

PERFECTIONNEZ ET DÉVELOPPEZ
VOTRE SAVOIR-FAIRE



MAÎTRISE DES MODES DE CUISSON

PARFAIRE SES TECHNIQUES

PUBLIC La formation s'adresse aux restaurateurs et aux cuisiniers.

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Chefs formateurs.

TAPAS ET PETITES BOUCHÉES

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

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

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

- Réaliser des recettes créatives de tapas et petites bouchées apéritives et dinatoires incluant les techniques de production pour gagner en efficacité et créativité

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 : Professionnel de la cuisine.

TRAVAUX PRATIQUES D'UTILISATION DE TOUS TYPES DE MATÉRIEL LORS DES MODES DE CUISSON

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



LES RECETTES SALÉES

- ▶ Wrap de tartare de bœuf asiatique
- ▶ Wrap de tartare de poisson fumé
- ▶ Crakers à l'huile d'olive et graines
- ▶ Gougères au chorizo et curcuma
- ▶ Sucette de volaille en chaud froid de curry
- ▶ Tempura de gambas
- ▶ Tempura de légumes
- ▶ Macaron salé en sucette curcuma et chèvre
- ▶ Bonbon de lapin pané aux pistaches
- ▶ Mini cakes salés
- ▶ Langoustine en kadaif
- ▶ Sucette croustillante d'agneau au romarin
- ▶ Nem de saumon à l'huile de safran
- ▶ Nem de bœuf aux brocolis, sésame grillé et citron vert
- ▶ Finger d'avocat et vinaigrette aux algues
- ▶ Verrine de soupe froide au pistou et lentilles du puy
- ▶ Pommes de terre farcies à l'œuf de caille
- ▶ Verrine de patate douce et chips de canard
- ▶ Panna Cotta au chèvre, crumble aux olives et bille d'orange
- ▶ Spirale d'omelette au saumon fumé
- ▶ Mini kebab d'agneau
- ▶ Cocotte de brandade de poissons

LES RECETTES SUCRÉES

- ▶ Financiers au limencello
- ▶ Sushis sucrés, coco mangue
- ▶ Verrines tarte au citron
- ▶ Verrine pommes carambar, banane
- ▶ Sponge cake chocolat
- ▶ Sablé granny et grué de cacao
- ▶ Guimauve au basilic



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE



7 HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE



14 HEURES



BURGER

ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE SIMPLES

PUBLIC La formation s'adresse aux responsables de service restauration, chefs de cuisine, cuisiniers, 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 : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

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

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



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 BASE 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.

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

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

INTERVENANTS : Restaurateurs experts.

VALORISER VOTRE CARTE DE BIÈRES

MIEUX CONNAÎTRE POUR MIEUX VENDRE

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Valoriser leur gamme de bière.

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

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

INTERVENANTS : Biérologues.

PRÉSENTATION DES 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



PRÉSENTATION DES MATIÈRES PREMIÈRES :
MALTS ET HOUBLONS

MÉTHODES DE FABRICATION

- ▶ Brassage
- ▶ Fermentation
- ▶ Houblonnage à cru
- ▶ Filtration
- ▶ Refermentation : définitions et explications

LES DIFFÉRENTS TYPES DE BIÈRES : PILS, ABBAYE, TRAPPISTE, SPÉCIALES...

MISE EN OEUVRE SENSORIELLE

- ▶ Mettre les 5 sens en éveil

ETUDE ORGANOLEPTIQUE D'UNE SÉLECTION DE TROIS BIÈRES

- ▶ Présentation de la roue des saveurs

LE CHOIX D'UNE GAMME DE BIÈRES

BIÈRES APÉRITIVES, BIÈRES ACCOMPAGNANTES D'UN REPAS, BIÈRES DIGESTIVES : COMMENT FAIRE LE BON CHOIX?

VALORISATION DE LA BIÈRE SUR LES ACCORDS AVEC LES METS : QUELLE BIÈRE POUR QUEL PLAT?

TECHNIQUES DE SERVICE

- ▶ Pression et bouteilles

LE CHOIX DU VERRE

MOUSSE OU PAS MOUSSE?

LE MARCHÉ DE LA BIÈRE : LES GRANDES TENDANCES

LE VOCABULAIRE DE LA BIÈRE

PRÉJUGÉS ET IDÉES PRÉCONÇUES : LA VÉRITÉ SUR LA BIÈRE



PRÉSENTATION



COMPÉTENCE

7
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTATION



COMPÉTENCE

14
HEURES

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 saveur 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

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

GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

RÉAGIR EN PRÉSERVANT L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

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

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

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

- Découvrir les profils comportementaux du client.
- 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.

L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

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

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

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

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SITUATIONS DÉLICATES

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



GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout le personnel dans le domaine de l'hôtellerie de plein air.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

ADAPTER LA RÉPONSE À L'AGRESSION SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

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

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

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

INTERVENANTS : Consultants spécialisés.

MAÎTRISE DU CADRE JURIDIQUE

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

GESTION VERBALE DU CONFLIT

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

POSITIONNEMENT

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

PROTECTION

- ▶ Techniques de défense personnelle et d'intervention pratique

MISES EN SITUATION

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



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

7 HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14 HEURES



GOVERNANTES

ORCHESTRER LE SERVICE DES ÉTAGES

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

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

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

- Analyser une situation.
- Adapter l'intervention d'un point de vue tactique et technique.

LES BASES DU MANAGEMENT

- ▶ Accueillir, organiser, former, déléguer, animer, contrôler

GESTION

- ▶ Achat, stockage, gestion et contrôle budgétaire
- ▶ Linge, produits d'entretien, produits d'accueil, personnel

ORGANISATION

- ▶ Planifier, organiser, optimiser
- ▶ Les tableaux de bords, analyse des coûts
- ▶ Recherche des méthodes de travail pour limiter les pertes de temps
- ▶ Chariot, bannettes de produits d'entretien, aspirateur
- ▶ Organiser ses offices avec logique et ergonomie
- ▶ Veiller et organiser un bon rangement et fonctionnement d'un office

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

- ▶ Les procédures et les règles
- ▶ Les EPI
- ▶ Risques chimiques et autres risques
- ▶ Famille de produits d'entretien
- ▶ Echelle des pH
- ▶ Les pictogrammes de risques
- ▶ Les fiches techniques des produits
- ▶ Les fiches de données de sécurité
- ▶ Respecter les règles d'hygiène dans le stockage

PRINCIPES DE BASE DE LA DÉSINFECTION

- ▶ Principes de nettoyage (nature, fréquence, chronologie)
- ▶ Applications de protocoles de nettoyages
- ▶ Optimiser la productivité (marche en avant)

AUTOCONTRÔLE (PROPRETÉ HYGIÈNE STANDARD MAINTENANCE)

- ▶ Déroulement du contrôle
- ▶ Stratégie de contrôle (départ, recouche, vip, systématique, aléatoire)
- ▶ Présentation de linge de lit et de salle de bain
- ▶ Mise en scène de la chambre
- ▶ Les nettoyages périodiques

STANDARDS ET NORMES

- ▶ Gérer les urgences avec la réception
- ▶ Respecter l'intimité du client
- ▶ L'importance des objets oubliés
- ▶ Notion de qualité
- ▶ Se mettre à la place du client
- ▶ L'expérience sensorielle

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie.



L'ÉQUIPE DES ÉTAGES

DISCRÉTION, QUALITÉ, EFFICACITÉ

PUBLIC Cette formation s'adresse à tout le personnel des campings.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).

LA SÉCURITÉ ET L'HYGIÈNE : LES PROCÉDURES ET LES RÈGLES

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

LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES EN RECOUCHE

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

LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES EN DÉPART

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

MISE EN OEUVRE D'UN AUTO-CONTRÔLE DE QUALITÉ

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



COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ

UN SERVICE DE QUALITÉ

PUBLIC Cette formation s'adresse à toutes personnes en charge de la clientèle.

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).

LE SENS DU LUXE

- ▶ L'importance du détail

RÉUSSIR UN ACCUEIL CLIENT EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

- ▶ Vocabulaire hôtelier en anglais

COMMUNIQUER

- ▶ Des fleurs
- ▶ Des accueils
- ▶ Des vip

SOIGNER UNE IMAGE COMMERCIALE ET DE MARQUE

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



COMPRENDRE LES CODES CULTURELS DES CLIENTS

PRENDRE EN COMPTE LES DIFFÉRENCES POUR UN SERVICE IMPECCABLE

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne amenée à accueillir une clientèle étrangère, à la renseigner, à lui vendre des produits.

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

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

- Intégrer les spécificités de la culture du client et adapter son comportement en identifiant les erreurs à ne pas commettre.
- Vendre efficacement et fidéliser votre clientèle selon sa nationalité.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

REPÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES

- ▶ Relever les ambiguïtés sources d'incompréhension
- ▶ Réconcilier les différences

L'INTERCULTUREL, CLÉ DE SUCCÈS AVEC UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE

- ▶ Les fondements de la culture et les systèmes de valeurs
- ▶ Identifier et dépasser les préjugés et stéréotypes

ÉVALUER L'INFLUENCE DE LA CULTURE SUR LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- ▶ Valeurs traditionnelles, usages et tabous
- ▶ Comportement vis-à-vis des étrangers

DIVERSITÉ DE LA CLIENTÈLE, TYPOLOGIE DE CONSOMMATEURS

- ▶ Motivation d'achat : achat impulsif, attrait pour tout ce qui vient de l'étranger, réputation des marques
- ▶ Différentes habitudes de consommation

ÉVALUER LA NOTION DE SERVICE

- ▶ La notion de service dans différents pays
- ▶ Les attentes du client selon la culture

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

- ▶ Le sens des mots et des messages, les divergences d'interprétation
- ▶ Les signes non verbaux, le rôle du regard
- ▶ Les significations et messages inconscients des attitudes corporelles



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14 HEURES

MANAGEMENT

AMÉLIOREZ
LA PERFORMANCE
DE VOS ÉQUIPES



FONCTION MANAGER

QU'EST CE QUE MANAGER ?

PUBLIC Cette formation s'adresse aux exploitants et 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



FORMATION TUTEURS

DONNER ENVIE, DONNER CONFIANCE, DONNER L'EXEMPLE

PUBLIC Cette formation s'adresse à toute personne identifiée comme tuteur et maître d'apprentissage.

PRÉ-REQUIS **Présentiel** : Aucun.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

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

La formation permet de comprendre le fonctionnement et les enjeux de la formation qualifiante, les missions et rôles des différents acteurs en présence, ainsi que toutes les notions nécessaires à une intégration réussie.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques, outils pédagogiques, évaluation.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

CERTIFICATION : Attestation de formation permis de former.

INFORMATION SUR LES PARCOURS DE FORMATION PROFESSIONNELLE PAR ALTERNANCE DANS LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE EN PLEIN AIR

- ▶ 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

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 DE L'HÔTELLERIE EN PLEIN AIR

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

PRÉSENTIELLE
À DISTANCE
COMPÉTENCE
14 HEURES

MANAGEMENT

PRÉSENTIELLE
À DISTANCE
14 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.



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

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

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

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Spécialisés en relation interpersonnelle.

SE CONNAITRE EN TANT QUE COMMUNICANT

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

COMMUNIQUER GAGNANT/GAGNANT

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

GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

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

GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

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

JEUX DE RÔLES

NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

- ▶ Concernant la formation professionnelle tout au long de la vie

ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

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

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- ▶ Le déroulement de l'entretien

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

- ▶ Présentation du passeport formation



7
HEURES

PRÉSERVER L'ENTENTE FAMILIALE DANS SON ÉTABLISSEMENT

LE MANAGEMENT DANS DES ÉTABLISSEMENTS FAMILIAUX

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

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Consultants spécialisés.

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

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

LA CAPACITÉ À EXPRIMER SES DÉSACCORDS

LES RÔLES IMPARTIS ET LEUR ARBITRAGE

LES RÔLES ASSIGNÉS ET LES RÔLES MASQUÉS

LE POUVOIR ET L'INFLUENCE

LES CONSÉQUENCES POSITIVES DE LA CONFIANCE INSTAURÉE

LES CONSÉQUENCES NÉGATIVES D'UN MANQUE DE CONFIANCE

LES DIVERGENCES DE POSITION, DE CONCEPTION ET LEUR RÉGULATION

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

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

LES ÉCUEILS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉS À ÉVITER



COMMENT RECRUTER, MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS

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

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

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

- Maîtriser les différentes méthodes de recrutement.
- Maîtriser l'ensemble du processus de recrutement.
- 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.

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



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14 HEURES

MANAGEMENT



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14 HEURES

DROIT SOCIAL & GESTION

DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE
DANS LE CADRE
LÉGISLATIF EN VIGUEUR



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'un camping

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 secteur.

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

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 de l'hôtellerie de plein air.

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

BIEN CONNAÎTRE LA CONVENTION COLLECTIVE

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.
- 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 : Professionnels spécialisés dans le droit du travail.

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.



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

DROIT DU TRAVAIL EN HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

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 .
- 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

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

- Connaître et faire appliquer la Convention Collective

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 dans le secteur.

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'HABILLEMENT/DÉSHABILLEMENT

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





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.

GESTION DES STOCKS ET DES RATIOS EN RESTAURATION

OPTIMISER SA MARGE EN MAÎTRISANT LES STOCKS

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

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés.

OUTIL D'AIDE À LA GESTION

FULL COST GESTION DES STOCKS

FICHES RECETTES

- ▶ Contrôle et mise à jour

MARGE BRUTE

- ▶ Principe de la rentabilité de l'entreprise

CONTRÔLE DES ACHATS

INVENTAIRES

MERCURIALE

- ▶ Essentiels et incontournables



14 HEURES

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

LA POSITIVE ATTITUDE
DE VOS SALARIÉS !



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 EMOTIONNEL 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

COACHING SPORTIF

REMISE EN FORME

PUBLIC Tout type de public, car le sport est vecteur de bien-être à tout âge.

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

2 coaches sportifs proposant des séances adaptées aux besoins et capacités des sportifs.

Nous chercherons à travers nos différents ateliers, à développer chez vos salariés l'esprit d'équipe, la cohésion, la confiance en soi et le bien-être en général.

En effet, il est prouvé que l'activité physique au travail permet une augmentation de leur productivité et une amélioration de la confiance en soi.

Dans le cadre des entreprises, nous proposons plusieurs activités :

SÉMINAIRE

JEUX SPORTIFS

1/2
JOUR

1
JOUR

- ▶ Activités de jeux variées, ludiques avec différents matériels (ballons, plots, chasubles...)
 - Amélioration de la cohésion d'équipe
 - Détachement de l'environnement du travail

DÉFIS SPORTIFS

- ▶ Activités sportives avec un esprit de compétition à l'aide de différents matériels (corde à sauter, tapis de gym, corde rope, sangles de suspension etc...)
 - Amélioration de la cohésion d'équipe
 - Accroître le dépassement de soi
 - Accroître l'esprit de compétitivité
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Renforcement musculaire

SÉANCES DE RELAXATION ET D'ÉTIREMENT

- ▶ Activité de relaxation afin de récupérer des efforts de la journée, (tapis, musique douce)
 - Relaxation musculaire
 - Relaxation mentale
 - Assouplissement

BODY BARRE

1
HEURE

- ▶ Séance sportive chorégraphiée (sur un rythme de musique) avec un nombre illimité de personnes, qui renforce l'ensemble du corps à l'aide de poids (barre avec poids, haltère et step).
 - Amélioration de l'endurance musculaire
 - Amélioration du tonus musculaire
 - Amélioration de la force musculaire

BODY CARDIO

- ▶ Séance sportive chorégraphiée (sur un rythme de musique). Séance de pliométrie avec des enchainements de mouvement rapide au poids de corps (sans matériel).
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Amélioration de l'endurance musculaire
 - Amélioration de la motricité

BODY BIKE

- ▶ Séance sportive alliant cardio et renforcement musculaire. Enchaînement d'exercices variés visant un renforcement global du corps. (Matériel varié)
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Amélioration de l'endurance des membres inférieurs
 - Amélioration de la force des membres inférieurs
 - Dépassement de soi

PILATES

- ▶ Séance sportive sous forme de gymnastique douce, sur un fond musical doux. Renforcement des muscles profonds, travail respiratoire, étirement et relaxation sans matériels.
 - Renforcement des muscles profonds
 - Savoir respirer en travaillant musculairement
 - Améliorer la souplesse
 - Relaxation physique et mentale

SÉANCE EN EXTÉRIEUR

- ▶ Séance sportive en utilisant l'environnement. Avec du matériel urbain (banc, marche, arbres, etc...)
 - Sortir du contexte de travail
 - Profiter de la nature
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Amélioration de l'endurance musculaire

COACHING INDIVIDUEL

- ▶ Séance sportive en individuel en fonction des besoins de l'individu.
 - Séance adaptée aux besoins de chacun
 - Une correction de posture tout au long de la séance
 - Amélioration de la confiance en soi

SÉANCES SPORTIVES

CROSS TRAINING

1
HEURE

- ▶ Séances sportives avec un groupe de 15 personnes maximum alliant cardio et renforcement musculaire. Enchaînement d'exercices variés visant un renforcement global du corps. (Matériel varié)
 - Renforcement musculaire
 - Amélioration du système cardio vasculaire
 - Exercices variés avec du matériel
 - Amélioration de la cohésion

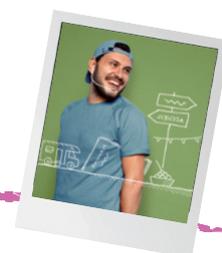
CUISSES ABDOS FESSIERS

- ▶ Séances sportives chorégraphiées (sur un rythme de musique) avec un nombre illimité de personnes, qui renforce les membres inférieurs, les abdos et les fessiers au poids de corps (sur un tapis). Chaque musique correspond à un muscle.
 - Amélioration de l'endurance musculaire
 - Amélioration du tonus musculaire

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation adaptée à l'entreprise.

INTERVENANTS : Coach.



A DISTANCE



COMPÉTENCE

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

LANGUES ÉTRANGÈRES

MIEUX ACCUEILLIR SES CLIENTS

EN APPRENANT

LES LANGUES ÉTRANGÈRES



ESPAGNOL PROFESSIONNEL

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

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

- Maîtriser le vocabulaire, les mots clés et les formules spécifiques au monde de l'hospitalité et de l'expérience client.
- Développer une maîtrise de structures grammaticales de base et introduire un langage professionnel.
- Être capable de gérer et répondre aux attentes des clients.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel)

RÉVISIONS ET CONSOLIDATION DES BASES ORALES ET ÉCRITES

- ▶ Salutations (formes courantes et soutenues) et expressions sociales courantes simples.
- ▶ Le familier et le formel en espagnol
- ▶ Présentation (se présenter et parler de son activité professionnelle)
- ▶ Les chiffres : nombres ordinaux et dates
- ▶ Parler de l'heure et exprimer une durée ; parler de prix

LE LANGAGE COMMERCIAL

- ▶ Acquérir les formules de base conversationnelles
- ▶ Gérer les échanges téléphoniques : mettre en attente, demander de rappeler plus tard, prendre un message simple...
- ▶ Formuler des questions/réponses; recueillir des informations sur un client par téléphone.
- ▶ Gérer les méthodes de paiements

LE LANGAGE DE L'HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

- ▶ Accueillir un client - les formules de politesses relatives à l'accueil
- ▶ Donner des informations spécifiques à l'établissement/présenter les différentes prestations
- ▶ Prendre une réservation, confirmations, annulations/gérer une plainte
- ▶ Suggérer et conseiller
- ▶ Donner des instructions de l'environnement immédiat
- ▶ Parler de quelques spécialités régionales et boissons
- ▶ Parler des consignes de sécurité (accès à l'hôtel la nuit, dispositifs de sécurité pour les clients)
- ▶ Gérer un incident avec un vocabulaire de base (malaise, appel secours, incendie, consignes d'évacuation)



NÉERLANDAIS PROFESSIONNEL

PUBLIC Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS Test de positionnement effectué à chaque début de session.

Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Maîtriser le vocabulaire, les mots clés et les formules spécifiques au monde de l'hospitalité et de l'expérience client.
- Élargir la maîtrise de structures grammaticales de base et développer un langage professionnel.
- Être capable de gérer et répondre aux attentes des clients.

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours en visio conférence sur une plateforme internet en temps réel. Pédagogie participative, mise en situation professionnelle, jeux de rôles.

INTERVENANTS : Professeurs qualifiés de langue maternelle.

CERTIFICATION : Bright language (optionnel).

RÉVISIONS ET CONSOLIDATION DES BASES ORALES ET ÉCRITES

- ▶ Salutations (formes courantes et soutenues) et expressions sociales courantes simples
- ▶ Présentation (se présenter et parler de son activité professionnelle)
- ▶ Les chiffres : pourcentage, nombres ordinaux et dates
- ▶ Parler de l'heure et exprimer une durée et parler de prix

LE LANGAGE COMMERCIAL

- ▶ Acquérir les formules de base conversationnelles
- ▶ Gérer les échanges téléphoniques : mettre en attente, demander de rappeler plus tard, prendre un message simple...
- ▶ Formuler des questions/ réponses ; recueillir des informations sur un interlocuteur par téléphone
- ▶ Répondre aux commentaires/feedback des clients
- ▶ Gérer les méthodes de paiements

LE LANGAGE DE L'HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

- ▶ Accueillir un client - Les formules de politesses relatives à l'accueil
- ▶ Donner des informations spécifiques à l'établissement /présenter les différentes prestations
- ▶ Prendre une réservation, confirmations, modifications, annulations / Gérer une plainte
- ▶ Parler du dispositif pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
- ▶ Gérer une réservation de groupe
- ▶ Suggérer et conseiller
- ▶ Parler des équipements des logements ; services gratuits et annexes
- ▶ Donner des instructions de l'environnement immédiat
- ▶ Légumes et fruits / parler des spécialités régionales (cuisines, ingrédients, recettes) et boissons
- ▶ Parler des mesures de sécurité (accès à l'établissement de nuit, dispositifs de sécurité)
- ▶ Gérer un incident (incendie, consignes d'évacuation)

CPF



PRÉSENTE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

30
HEURES

LANGUES ÉTRANGÈRES

CPF



PRÉSENTE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

30
HEURES

COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE

UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

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

SIMPLICITE 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.

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Plateforme internet en temps réel.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

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

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

15 LANGUES AU CHOIX



ANGLAIS GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL

AVEC NOTRE PARTENAIRE WALL STREET ENGLISH



CPF



PRÉSENCE



A DISTANCE



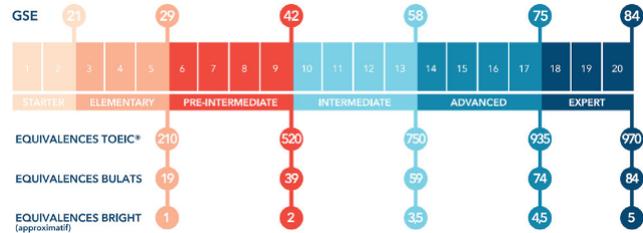
COMPÉTENCE

3 MOIS

LANGUES ÉTRANGÈRES

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

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



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

ACCES A 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.



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 restaurateur actualisée pour lancer des actions push
- ▶ Comprendre l'intérêt d'une base CRM adaptée aux besoins
- ▶ Présentation des solutions gratuites et payantes sur le marché



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

SATISFAIRE SES CLIENTS

PUBLIC Cette formation concerne les 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 AMBASSADEURS (NOTIONS D'«ADVOCACY»)

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

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

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

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

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

- ▶ L'humain au coeur 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



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14
HEURES

ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER

CONTENU ET RÉFÉRENCIEMENT

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 RÉFÉRENCIER MA MARQUE

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



LES RÉSEAUX SOCIAUX : JE PARLE DE MOI, OÙ ? COMMENT ?

SE PROMOUVOIR ET S'ADAPTER AUX TENDANCES

PUBLIC Cette formation concerne les 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 sociauxites 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

LES BASIQUES POUR UTILISER INTERNET

SUR SON ORDINATEUR ET TÉLÉPHONE MOBILE

PUBLIC Cette formation concerne les dirigeants.

PRE-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

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 ?



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.

PRE-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

- ▶ 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



A DISTANCE



COMPÉTENCE

28
HEURES

14
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 ÉVÈNEMENT

- ▶ Augmenter la visibilité de votre évènement grâce aux médias sociaux
- ▶ Utiliser les évènements 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

7
HEURES

EXCEL

DIFFÉRENTS NIVEAUX : DÉBUTANT, INTERMÉDIAIRE, PERFECTIONNEMENT

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

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

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

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

MANIPULER LES CLASSEURS

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

CALCULS REVISION RAPIDE DES FONDAMENTAUX

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

LES CALCULS : ALLER + LOIN

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

MISE EN FORME ET MISE EN PAGE AVANCÉE

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

PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

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

LIAISON ET CONSOLIDATION DANS UN CLASSEUR

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

ENRICHISSEMENT DE TABLEAUX

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

SÉRIES ET LISTES PERSONNALISÉES CALCULS DE TEMPS

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

INTRODUCTION AUX LISTES

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

CRÉER UN GRAPHIQUE

MODIFIER UN GRAPHIQUE

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques, exercices pratiques.

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.



FACEBOOK

QUEL USAGE POSSIBLE POUR LES PROFESSIONNELS ?

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

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

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

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

LES RÉSEAUX SOCIAUX ET FACEBOOK

- ▶ Historique et éléments de cadrage

BRANDING ET STRATÉGIE MARKETING

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

CRÉER UN PROFIL

- ▶ Responsabilité éditoriale

CRÉER UNE PAGE FAN

- ▶ Modalités et particularités
- ▶ Personnaliser sa page

CRÉER UN GROUPE

- ▶ Stratégie participative
- ▶ Sondage, avis, tendances

RECRUTER

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

GÉRER UNE COMMUNAUTÉ

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

INTÉGRER DES APPLICATIONS COMPLÉMENTAIRES

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

CRÉER UNE CAMPAGNE

- ▶ Faire le buzz et référencement
- ▶ Publicité payante

VEILLE SUR FACEBOOK

- ▶ Statistiques
- ▶ Outils et communautés d'information

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

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

INTERVENANTS : Spécialistes des réseaux sociaux.



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES



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.aktto.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 SAS 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 SAS :	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.	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.

Prix - Paiement

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

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

Toute session de formation commencée est due en entier.

Tous les frais relatifs à l'encaissement des sommes versées pour l'action de formation seront à la charge du stagiaire.

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

En cas de prise en charge

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

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

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

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

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

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

Informatique et libertés

Toute inscription fera l'objet d'un enregistrement informatique accessible par le client concerné sur simple demande. Les informations qui sont demandées sont nécessaires au traitement des inscriptions chez UMIH Formation SAS. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 06/01/78, et au Règlement Européen sur la protection des Données Personnelles le 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