

# FORMATIONS THALASSO

VISIO & PRÉSENTIEL



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



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

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

# UMIH FORMATION

## VOTRE PARTENAIRE FORMATION

**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**   
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 CHR



# 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 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 **UMIFORMATION SAS** (agrément n° DTPP 2023-011).

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

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

**SENSIBILISER LES EXPLOITANTS CHRD,**

### LA RÉGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

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

#### LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

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

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

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

#### LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

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

#### LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

#### LA RÉGLEMENTATION LOCALE

#### L'ANIMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS

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

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

**INTERVENANTS** : Animateurs spécialisés en CHRD.

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



PRÉSENTIELLE  
À DISTANCE  
OBLIGATOIRE  
20 HEURES

# 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 CHRD.

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

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

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

- Identifier les **grands principes de la réglementation** en relation avec la restauration commerciale : responsabilité des opérateurs, obligations de résultat et de moyen, contenu du Plan de Maîtrise Sanitaire, nécessité des auto-contrôles et de leur organisation.
- **Analyser les risques** (physiques, chimiques et biologiques) liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale ; raisonner les toxo-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 HÔTELIER
- LE SERVICE DES ÉTAGES
- 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



PRÉSENTIEL



A DISTANCE



COMPÉTENCE



4 HEURES

HYGIÈNE ALIMENTAIRE



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES

# 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.



# HYGIÈNE EN BLANCHISSERIE

## MAÎTRISER LA MÉTHODE RABC (RISK ANALYSIS AND BIOCONTAMINATION CONTROL)

**PUBLIC** Cette formation s'adresse au personnel des blanchisseries.

**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 principes de blanchisserie et bases des programmes de lavage utilisés.
- Connaître les principes de la méthode R.A.B.C
- Appliquer les mesures et les procédures de maîtrise des risques microbiologiques pour la maîtrise du circuit du linge.

### EXPLICATION DU SIGLE RABC

#### RAPPEL DES RÈGLES D'HYGIÈNE

- ▶ Rappel des notions de microbiologie
- ▶ Les risques microbiologiques du linge
- ▶ Le circuit du linge
- ▶ Le rôle de chacun des agents dans la chaîne de prévention

#### LE LINGE

- ▶ La nature des textiles
- ▶ Les différents types de linge
- ▶ La manipulation des linges dangereux et contagieux
- ▶ La durée de vie des articles textiles

### 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...)

### OBSERVATION PAR ÉTAPE DES PRATIQUES

- ▶ L'analyse des différentes étapes avec la méthode des «5M»
- ▶ Les points critiques et points de maîtrises
- ▶ Principes de l'HACCP
- ▶ Les sources de contamination, comment éviter ou limiter les surcontaminations ?
- ▶ Identifier les sources de multiplication et limiter les risques de développement des bactéries

### LA MAÎTRISE DE LA PROPRETÉ ET DE L'HYGIÈNE DU LINGE

- ▶ La réception du linge sale, le tri du linge
- ▶ Les phases de lavage et la propreté du linge
- ▶ Le traitement du linge en zone propre

### ORGANISATION DU TRAVAIL ET CIRCUITS DU LINGE

- ▶ Le circuit du linge sale, du linge propre, de la marche en avant

### CONNAISSANCE DES PRODUITS LESSIVIELS

- ▶ Rappel des compositions des divers produits lessiviels
- ▶ Le dosage par type de machine et de linge à traiter
- ▶ Les risques techniques des surdosages
- ▶ Les risques de non efficacité du produit en cas de sous-dosage

### PLAN D' ACTIONS À METTRE EN PLACE ET APPLICATION DES NORMES R.A.B.C.

- ▶ Rappel du rôle du responsable de blanchisserie, des agents de la blanchisserie
- ▶ Pérennisation du système R.A.B.C et application au quotidien
- ▶ Valider les méthodes et circuits à mettre en place à l'issue de la formation

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

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

**INTERVENANTS** : Spécialisés en hygiène et blanchisserie.

# LA GESTION DES DÉCHETS ET LE RECYCLAGE ALIMENTAIRE

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

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

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

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

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

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

# NETTOYAGE EN CUISINE

## ORGANISER UNE PLONGE EFFICACE

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

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

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

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

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

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

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

## LES ENJEUX ET LA RÉGLEMENTATION

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

## MESURER LES DÉCHETS ALIMENTAIRES

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

## ANALYSER SES DÉCHETS ET SES COÛTS ASSOCIÉS

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

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

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

## METTRE EN PLACE UN SUIVI DANS LE TEMPS

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



## OBJECTIF ET CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

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

## ENVIRONNEMENT ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

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

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL

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

## LES SOUILLURES ET PROLIFÉRATION MICROBIENNE

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

## PRODUITS ET ÉQUIPEMENTS

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

## LE PROCESS DE PLONGE

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

## GÉRER LA FIN DE PLONGE

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



# NETTOYAGE HÔTELIER NIVEAU 1

## MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE L'HYGIÈNE ET LA PROPRETÉ DANS SON ÉTABLISSEMENT

**PUBLIC** Femme et valet de chambre

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Connaître les méthodes de nettoyage en hôtellerie.
- Maîtriser les techniques de réfections de lits.
- Contrôler leur travail.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Évaluation pratique et remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Alternance entre théorie 1/4 et mise en situation sur site 3/4. Utilisation des outils professionnels, mise en place de cadences qualitatives.

**INTERVENANTS** : Formateurs experts de la propreté en milieu hôtelier, gouvernantes expérimentées.



# NETTOYAGE HÔTELIER NIVEAU 2

## PERFECTIONNER SES COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ET PROPRETÉ DANS SON ÉTABLISSEMENT

**PUBLIC** Femme et valet de chambre

**PRÉ-REQUIS** Avoir suivi le niveau 1 ou en avoir été dispensé.

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

- Utiliser et associer les différentes techniques d'entretien.
- Adapter les matériels en fonction des locaux, des supports et des salissures à nettoyer.
- Connaître et maîtriser l'ensemble des protocoles de nettoyage.
- Entretenir le matériel à disposition.

### LES STANDARDS DE QUALITÉ

- ▶ Les catégories d'hôtel
- ▶ La norme hôtelière
- ▶ La sécurité des biens et des personnes dans l'hôtel

### LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN

- ▶ L'essuyage humide, le lavage manuel, l'aspiration

### LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE

- ▶ Entretien de la chambre et espace de vie
- ▶ Entretien de la salle de bain
- ▶ Mise en place des produits d'accueil

### LES ENJEUX DE LA PROPRETÉ

- ▶ Esthétisme, image de marque de l'hôtel
- ▶ Propreté, l'hygiène et le confort pour les résidents

### MAÎTRISER L'UTILISATION DES PRODUITS

- ▶ Rôle des produits
- ▶ Utiliser les produits en toute sécurité
- ▶ Maîtriser le dosage et les surfaces d'application

### L'ORDONNANCEMENT DES TÂCHES SELON LES NORMES DE L'HÔTELIER

- ▶ La prise de consigne journalière
- ▶ La préparation du chariot hôtelier et matériel associé
- ▶ La remise en état de la chambre
- ▶ Le remplacement du linge
- ▶ La mise en place des produits d'accueil
- ▶ L'objectif qualité, le résultat, l'autocontrôle de sa prestation
- ▶ L'utilisation du rapport d'étage individuel journalier

### L'ATTITUDE ENVIRONNEMENTALE

- ▶ Définition et intérêt
- ▶ Les produits « Responsables »
- ▶ Les éco-gestes dans ses pratiques quotidiennes

### LA SÉCURITÉ SUR SITE ET DANS LA RÉALISATION DE LA PRESTATION

- ▶ Comprendre les intérêts de la prévention
- ▶ Les équipements de protection individuelle nécessaires à la prestation
- ▶ Effectuer le bon geste et adapter sa posture

### L'ATTITUDE DE SERVICE

- ▶ La tenue
- ▶ Savoir se présenter et renseigner le résident
- ▶ Avoir un comportement professionnel
- ▶ Communiquer et s'adapter aux situations

### LA RÉFECTION DU LIT

- ▶ S'adapter au contexte (à blanc ou recouche)
- ▶ S'adapter à la nature du drapage (couette, couverture...)
- ▶ Respecter les standards de présentation

### LA GESTION DU LINGE

- ▶ Contrôler l'état du linge propre
- ▶ Évacuer et remplacer le linge sale

### LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DANS LA PRESTATION

- ▶ Adapter ses gestes et postures
- ▶ Vérifier la conformité électrique (câble et prise)
- ▶ Les élévations en sécurité
- ▶ La sécurité incendie
- ▶ Faire face à une situation de tension

### LE SUIVI DES OBJECTIFS

- ▶ Rôle et intérêt des contrôles
- ▶ Les autocontrôles et corrections
- ▶ Le rapport d'étage et gestion des objets trouvés
- ▶ La remontée d'informations

### LA MAINTENANCE DU MATÉRIEL

- ▶ Le maintien en conformité d'utilisation
- ▶ Prise en main et rangement du matériel
- ▶ Signaler un dysfonctionnement

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Évaluation pratique et remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Alternance entre théorie et mise en situation. Utilisation des outils professionnels.

**INTERVENANTS** : Formateurs experts de la propreté en milieu hôtelier, gouvernantes expérimentées.



# 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

# 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.

**PRE-REQUIS** Aucun.

### OBLIGATOIRE AU DESSUS DE 20 SALARIÉS

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

- Situer le rôle du SST dans et en dehors de l'entreprise.
- Rechercher les risques et les dangers persistants pour mieux protéger.
- Examiner la victime et faire alerter.
- Secourir en effectuant l'action appropriée à l'état de la victime.

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

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

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

### SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

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

### PROTÉGER ET PRÉVENIR

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

### EXAMINER ET ALERTE

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

### SECOURIR

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

### EXERCICES PRATIQUES

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

### ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

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

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



# SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

## RECYCLAGE - MISE À JOUR DES COMPÉTENCES SST

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

**PRE-REQUIS** Sauveteur secouriste du travail titulaire du certificat SST.

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

### IMPORTANT

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

### RÉVISION DES ACTIONS ET DES GESTES DE SECOURS

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

### ACTUALISATION DE LA FORMATION

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

### ÉVALUATION

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

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

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

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

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

# HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

## QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?



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

### LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

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

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

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

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

**20 % des incendies seraient d'origine électrique.**

### POURQUOI ET COMMENT SE FORMER À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE ?

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

# PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE

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

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

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

### ÊTRE HABILITÉ À INTERVENIR

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

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

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Formation théorique et pratique en salle.

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

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

PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÈGLEMENTATION 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 RÈGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

NOTIONS SUR LES GRANDEURS DE BASE

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

LES NIVEAUX D'HABILITATION

LES DOCUMENTS APPLICABLES

LES MOYENS DE PROTECTION

UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

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

CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE

LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

LE MATÉRIEL ÉLECTRIQUE

LES EPI

LA MISE EN SÉCURITÉ

LES PROCÉDURES D'INTERVENTION

**INTERVENANTS** : Formateurs qualifiés.

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



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

21 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE

21 HEURES



# 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.

- ▶ Courant continu-alternatif, loi d'Ohm

### SENSIBILISATION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

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

### PRÉVENTION DES RISQUES ÉLECTRIQUES

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

### OBLIGATIONS LÉGALES

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

### LA NORME NF C18-510

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

### MANOEUVRES - MESURAGES - ESSAIS

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

### MATÉRIEL DE PROTECTION INDIVIDUEL - OUTILLAGE

- ▶ Présentation des équipements de protection individuels

### DANGERS SPÉCIFIQUES À LA HAUTE TENSION

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

### DANGERS SPÉCIFIQUES À LA HAUTE TENSION

- ▶ Secours aux victimes
- ▶ Incendie

## FORMATION « SANTÉ ET SÉCURITÉ » AU TRAVAIL POUR LES MEMBRES DU COMITÉ SOCIAL ÉCONOMIQUE (CSE)

### POUR LES ENTREPRISES DE 11 À 50 SALARIÉS

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

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

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

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

**Références réglementaires :**  
Art. L. 2315-16 du Code du travail et suivants, L. 2315-40 et R. 2315-9 et suivants

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

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

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

### CONTEXTE DE L'ENTREPRISE ET LA RÉGLEMENTATION

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

### LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

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

### PRÉROGATIVES DU CSE

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

### ACCIDENTS DE TRAVAIL - ANALYSE DES CAUSES

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



# GESTES ET POSTURES

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

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

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

### Références réglementaires :

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

### DÉFINITION

### STATISTIQUES

### CHIFFRES

### LEXIQUE

### LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN

- ▶ Les accidents de la vie quotidienne

### L'ERGOMOTRICITÉ

- ▶ Actions sur le milieu et sur l'homme

### LES CONSÉQUENCES DES GESTES ET POSTURES

- ▶ TMS

### LES ATTITUDES ET POSTURES, LES TECHNIQUES GESTUELLES

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

### SUR LE TERRAIN

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

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Evaluation des connaissances.

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

**INTERVENANTS** : Spécialisés en ergonomie.

**CERTIFICATION** : Attestation de formation.

# INCENDIE ET ÉVACUATION

## SAVOIR ALERTER ET METTRE EN SÉCURITÉ

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

Elle aborde les principes de base de la prévention : réglementation, objectifs et mesures, tout en apprenant les techniques d'évacuation d'un bâtiment et le rôle du guide, du serre file et du chargé d'évacuation.

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

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

### Références réglementaires :

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

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

### PRINCIPES DE PRÉVENTION

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

### MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

### CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION

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

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

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



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE



7 HEURES

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



PRÉSENTIELLE



OBLIGATOIRE



1/2 JOUR



# 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<sup>re</sup> à la 4<sup>ème</sup> catégorie, elle constitue la mise en œuvre de l'action de formation que l'employeur doit décrire dans l'attestation qu'il signe et qui est contenue dans le Registre public d'Accessibilité

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

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

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

**INTERVENANTS** : Spécialisés dans la gestion du handicap.



# CRÉER ET ENTRETENIR SON SPA

## DÉVELOPPER DES SERVICES DE QUALITÉ POUR UNE PRESTATION HAUT DE GAMME

**PUBLIC** Cette formation concerne le personnel responsable d'un spa.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Installer et mettre en valeur un spa.
- Comprendre le principe de fonctionnement d'un spa.
- Entretien un spa et son environnement.

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

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

**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

## INSTALLATION D'UN SPA : OÙ ? QUEL SPA ?

### ACCESSIBILITÉ

### LÉGISLATION (ARRÊTÉ DU 1ER FEVRIER 2010)

### TRAITEMENT, DÉSINFECTION ET CONTRÔLES

- ▶ Les bains bouillonnants
- ▶ Le traitement de l'eau

### QUELS PRODUITS UTILISER?

### ENTRETIEN D'UN SPA ET DE SON ENVIRONNEMENT

### TRAVAUX PRATIQUES

# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés d'un centre de thalassothérapie.

**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

# FORMATION AUX RISQUES CHIMIQUES

## LA PROTECTION DU PERSONNEL

**PUBLIC** Toutes personnes devant intervenir dans une zone référencée risque chimique ou devant manipuler des produits chimiques dans son travail.

**PRÉ-REQUIS** Être apte au travail dans son activité professionnelle.  
**Visio** : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Travailler en sécurité avec les produits chimiques et dans un environnement chimique ou non.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Evaluation pratique et test de connaissances, avis pour l'habilitation et remise d'une attestation de formation

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Cours théoriques. Vidéo projection. Mise en situation. Echange d'expériences.

**INTERVENANTS** : Formateurs experts en santé sécurité au travail.



# FORMATION AUX RISQUES BIOLOGIQUES

## LA PROTECTION DU PERSONNEL AU QUOTIDIEN

**PUBLIC** Toutes personnes devant intervenir dans une zone référencée risque biologique.

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

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

- Travailler en sécurité dans des établissements où le risque biologique est connu.

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Evaluation pratique et test de connaissances. Avis pour l'habilitation. Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Cours théoriques. Vidéo projection. Mise en situation. Echange d'expériences.

**INTERVENANTS** : Formateurs experts en santé sécurité au travail.

### INTRODUCTION

- ▶ La définition des produits chimiques
- ▶ Contexte juridique
- ▶ Conséquences humaines, matérielles et économiques d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle

### TRAVAILLER EN PRÉSENCE DU RISQUE CHIMIQUE

- ▶ Les produits chimiques sont présents partout
- ▶ Le changement d'état (liquide, vapeur)
- ▶ Notions : danger, exposition, risque, prévention et protection

### ANALYSE DE RISQUE

- ▶ Identification du risque
- ▶ Phrase de risque R&S
- ▶ Les pictogrammes
- ▶ La fiche de données de sécurité
- ▶ Les classifications et les pictogrammes < Classification, Labelling, Packaging >

### LES ACTIONS DE PRÉVENTIONS, LES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

- ▶ Obligation d'analyse de risque
- ▶ Inventaire des produits chimiques
- ▶ Contrôle des valeurs limites d'exposition (VLP)
- ▶ Interdiction d'exposition
- ▶ Les protections collectives
- ▶ Les protections individuelles
- ▶ La surveillance médicale

### LES PROCÉDURES D'ALERTE ET D'URGENCE DU SITE D'ACCUEIL

#### \*CAS PARTICULIER DES ENTREPRISES DE PROPRIÉTÉ INTERVENANT SUR SITE CLIENT

- ▶ Lien entre risque chimique < client > et utilisation des produits de nettoyage
- ▶ Les propriétés des produits lors de leurs utilisations
- ▶ Le stockage en sécurité
- ▶ Savoir traiter les déchets (eaux souillées, bidons)

### LES AGENTS BIOLOGIQUES

- ▶ Les classes de risque des agents biologiques
- ▶ Conditions optimales de croissance & de multiplication

### LES RISQUES BIOLOGIQUES

- ▶ Les risques infectieux
- ▶ Les risques immuno-allergiques
- ▶ Les risques toxiques
- ▶ Les risques cancérigènes
- ▶ Le classement réglementaire

### LES ACTIVITÉS EXPOSANT À DES RISQUES BIOLOGIQUES (SELON ACTIVITÉ DES STAGIAIRES)

- ▶ Travaux au contact d'humains ou de produits d'origine humaine
- ▶ Travaux au contact d'animaux ou de leurs produits
- ▶ Industries et laboratoires agroalimentaires
- ▶ Assainissement et maintenance

### EXPOSITION POTENTIELLE À DES AGENTS BIOLOGIQUES, ÉVALUATION ET PRÉVENTION DES RISQUES

- ▶ Identification du danger
- ▶ Description des risques : la chaîne de transmission
- ▶ Hiérarchisation des risques
- ▶ Démarche de prévention des risques
- ▶ Exemples de prévention des risques
- ▶ Place de la métrologie

### UTILISATION D'AGENTS BIOLOGIQUES : ÉVALUATION ET PRÉVENTION DES RISQUES

### RÉAGIR EN CAS D'ACCIDENT OU D'ALERTE BIOLOGIQUE SUR LE SITE



# TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

PERFECTIONNEZ ET DÉVELOPPEZ  
VOTRE SAVOIR-FAIRE





# CUISSON SOUS VIDE ET BASSE TEMPÉRATURE

## LES NOUVELLES TECHNIQUES AU SERVICE DES SAVEURS

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

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

La juste température est un mode de cuisson sous vide innovant qui permet d'obtenir des produits de qualité organoleptique supérieure, d'améliorer les rendements (gain de 10% minimum) et de valoriser des morceaux réputés peu tendres.

Elle demande une parfaite maîtrise de la technique, avec une vérification systématique des températures à cœur.

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

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



### THÉORIE

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

### ATELIER TECHNIQUE

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

### ATELIER CULINAIRE

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

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

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

**INTERVENANTS** : Chefs formateurs.

# VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

**PUBLIC** La formation s'adresse au personnel d'étage ou de restaurants.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Préparer et mettre en place différentes compositions de petits déjeuners selon le choix du client, en respectant les stocks et les conditions de stockage, afin de satisfaire le client, l'accueillir dans de bonnes conditions de convivialité, d'organisation et de sécurité alimentaire.
- Comprendre les besoins et attentes du client au petit déjeuner.
- Maîtriser les incontournables de la qualité pour satisfaire et rassurer.
- Gagner en aisance relationnelle pour optimiser l'approche du client.
- Contribuer naturellement à optimiser le chiffre d'affaires.
- Gérer les priorités, les imprévus et les moments d'affluences.

### NORMES HACCP ET BONNES PRATIQUES

### LES DIFFÉRENTES COMPOSITIONS DE PETITS DÉJEUNERS

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

### GESTION DES COMMANDES ET DES STOCKS

### CONTRÔLE ET RÉCEPTION DES MARCHANDISES

### ACCUEIL DES CLIENTS ET BIENSÉANCE À ADOPTER

### DÉBARRASSER ET RAVITAILLER UN BUFFET, NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Évaluation sommative en fin de séquence. Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Présentation de la séquence en méthodes actives, participatives et expositives, exercices formatifs effectués en individuel, ou en sous-groupes.

**INTERVENANTS** : Professionnels



# LES ENTRÉES TENDANCES ET CRÉATIONS

## DÉVELOPPER UNE DÉMARCHE CRÉATIVE

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

**PRE-REQUIS** Aucun.

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

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

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

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

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

# LES DESSERTS DE RESTAURANT ET TENDANCES

## RENFORCER SA MAÎTRISE POUR SE RÉINVENTER

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

**PRE-REQUIS** Aucun.

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

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

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

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

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

### CRÉATIVITÉ CULINAIRE

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

### TECHNIQUES DE PRÉPARATION CULINAIRE

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

### MAÎTRISE DES CUISSONS ET CLARIFICATIONS

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

### SALADES ET GARNITURES D'ACCOMPAGNEMENT

### DÉVELOPPEMENT SENSORIEL

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

### PRÉSENTATION ET VALORISATION DES ENTRÉES FROIDES

### RATIONALISATION DU TRAVAIL DU GARDE-MANGER

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

### LES PÂTES ET LEURS DÉRIVÉS

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

### LE CHOCOLAT

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

### FRUITS EN DESSERTS

### LES PRINCIPAUX APPAREILS

### LES PRINCIPALES CRÈMES

### ACCOMPAGNEMENTS

### GARNITURES DÉCORATIVES ET AROMATIQUES

### GLACERIE

### TRAVAUX D'ÉLABORATION DE DESSERTS

### PRATIQUES DE VALORISATION DES DESSERTS

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

### ANALYSE SENSORIELLE DES RÉALISATIONS



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

7  
HEURES



# LA CUISINE DE LA MER

## RICHESSSE ET CRÉATIVITÉ

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

### À L'ISSUE DE CETTE FORMATION,

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

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

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

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



# LES BASES DE LA PÂTISSERIE

## MAÎTRISER DES TECHNIQUES SIMPLES

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

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

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

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

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

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

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

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

## LES PRODUITS DE LA MER

### LA CRÉATIVITÉ CULINAIRE

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

### LES POISSONS DE LA MER

### LES PRODUITS DU POTAGER

### LÉGUMES ET HERBES AROMATIQUES

### FRUITS

### LÉGUMES SECS ET CÉRÉALES

### RECHERCHE SENSORIELLE

### IDENTIFICATION DES SAVEURS, AROMATES, SAISONNALITÉ

### LES MODES DE CUISSON

### LES FONDUS ET LES SAUCES

### DRESSAGE ET PRÉSENTATION DES METS SERVIS

### GESTION DE LA PRODUCTION

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

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

## MISE EN APPLICATION DES THÉORIES SUR LES TECHNIQUES DE DRESSAGE

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

## RAPPEL ET MISE EN AVANT SUR LES RÈGLES D'HYGIÈNE

- ▶ La traçabilité des produits et leurs conservations

## TECHNIQUE DE DRESSAGE

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



# 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 ÉQUILBRÉES 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



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

# ACCUEILLIR ET VENDRE LES PRESTATIONS DE SON ÉTABLISSEMENT

## COMMERCIALISER AVEC SUCCÈS LES SERVICES DE SON ÉTABLISSEMENT

**PUBLIC** La formation s'adresse aux réceptionnistes dans un centre de thalassothérapie.

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

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

- Connaître les profils comportementaux des clients.
- Accueillir et vendre par téléphone.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Comprendre l'impact de son image et la valoriser.

**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 de hôtellerie et de la relation client.



# COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ

## UN SERVICE DE QUALITÉ

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tout(es) 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 :

- 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).

## CONNAÎTRE LES PROFILS COMPORTEMENTAUX DES CLIENTS

- ▶ Qui sont vos clients ?
- ▶ Les types de nationalités dans votre établissement
- ▶ La qualité de service : les besoins et les attentes du client selon les segmentations et nationalités
- ▶ Connaître sa propre photographie assertive dans les situations relationnelles
- ▶ Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- ▶ Repérer les 4 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation, fuite
- ▶ Mettre en oeuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

## ACCUEILLIR ET VENDRE PAR TÉLÉPHONE

- ▶ La mise en valeur de l'établissement
- ▶ La gestion des réclamations
- ▶ La présentation de l'entreprise
- ▶ Les différents appels

## GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN FACE À FACE

- ▶ Les six réponses
- ▶ Les huit astuces

## COMPRENDRE L'IMPACT DE SON IMAGE ET LA VALORISER

- ▶ L'attitude
- ▶ La posture
- ▶ L'aspect
- ▶ Le langage et la distance
- ▶ Le langage en relation avec le concept
- ▶ Les messages implicites et explicites

## 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

# 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 étages.

**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 D'UNE CHAMBRE EN RECOUCHE

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

### LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES D'UNE CHAMBRE 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)



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTATION



COMPÉTENCE

14 HEURES



# LA MAÎTRISE DE LA TECHNIQUE DE NETTOYAGE DES VITRES

## APPLIQUER ET MAÎTRISER LA MÉTHODE

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

**PRE-REQUIS** Aucun.

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

- Adapter le produit au bon support et au type de salissure.
- Prendre en compte dans l'exécution de la tâche les contraintes liées au site
- Effectuer de manière autonome le nettoyage des surfaces vitrées.
- Appliquer et maîtriser la méthode de nettoyage adaptée aux lavages des vitres avec les produits et techniques appropriées.
- Connaître et respecter les règles de sécurité (les travaux en hauteur).

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Évaluation pratique et remise d'une 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.

### LA MAÎTRISE DES PRODUITS

- ▶ L'étude et les caractéristiques des produits
- ▶ La maîtrise d'utilisation des produits

### LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN

- ▶ Objectif - Matériel - Méthode
  - La description du matériel
  - Le domaine d'application
  - Les techniques:
    - La méthode américaine
    - La méthode française
  - La maîtrise de la technique
  - L'application de la technique
  - L'organisation du travail
  - Le contrôle de la prestation

### LE RESPECT ET L'APPLICATION DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

- ▶ L'utilisation des produits
- ▶ Le travail en hauteur

**INTERVENANTS** : Formateurs experts de la propreté en nettoyage de vitrerie intérieure et extérieure, petite ou grande hauteur.

# LES TECHNIQUES DE REMISE EN ÉTAT DE LA PROPRETÉ

## APPLIQUER UNE MÉTHODE DE NETTOYAGE ADAPTÉE

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

**PRE-REQUIS** Aucun.

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

- Connaître les produits de remise en état.
- Appliquer la méthode de nettoyage adaptée pour remettre en état les sols.
- Adapter les matériels en fonction des locaux, des supports et des salissures à nettoyer
- Respecter les protocoles de nettoyage
- Utiliser et associer les différents types de matériels manuels et mécanisés.
- Entretenir le matériel à disposition

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Évaluation pratique et remise d'une 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 mécanisée.

### LES DIFFÉRENTS TYPES DE SURFACE À RÉNOVER

- ▶ Les surfaces dures
- ▶ Les surfaces souples

### CHOIX DES TECHNIQUES SELON LES SURFACES À RÉNOVER

- ▶ La spray Méthode / spray de rénovation
- ▶ Le décapage / la pose d'émulsion
- ▶ La mise en cire
- ▶ Les shampoings moquettes
- ▶ La cristallisation
- ▶ La sécurité appliquée aux techniques

### LA CHIMIE DE RÉNOVATION

- ▶ Utilisation et efficacité des produits
- ▶ Les produits de rénovation
- ▶ Respect des règles de sécurité d'utilisation des produits
- ▶ Gestion et évacuation des effluents

### MISE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES DE RÉNOVATION

- ▶ Balisage et mise en sécurité de la zone d'intervention
- ▶ Préparation du matériel
- ▶ L'organisation du travail
- ▶ L'application de la technique
- ▶ L'autocontrôle

### LA MAINTENANCE ET L'ENTRETIEN DU MATÉRIEL

- ▶ La maintenance préventive
- ▶ Le diagnostic d'une panne simple
- ▶ Les règles de sécurité propre au matériel
- ▶ Signaler un dysfonctionnement



# 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 dans l'hôtellerie.

# LUXE ET PROFESSIONNALISME

## DISCRÉTION QUALITÉ EFFICACITÉ

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à toute personne au contact de la clientèle ou chargée de l'accueil client.

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

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

- Soigner une image commerciale et de marque.
- Monter en gamme : en qualité de service et en compétence
- Comprendre les différentes attentes des clients.
- Adapter son comportement en fonction des personnalités.
- Maîtriser l'accueil haut de gamme.
- Prendre en compte les différences liées aux nationalités de la clientèle.
- Réussir à faire rêver le client.

**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. Présentation des attitudes à tenir ou à ne pas avoir.

**INTERVENANTS** : Formateurs 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)



### ORIGINE DU LUXE

- ▶ Sémantique
- ▶ Pays producteurs et acheteurs
- ▶ Grands domaines et grands noms du luxe
- ▶ Place du luxe dans l'économie

### LUXE, HÔTELLERIE ET RESTAURATION

- ▶ Loi de l'hôtellerie de 2018
- ▶ Classification, 5\* et palaces
- ▶ Tourisme en France

### VERBAL ET NON VERBAL

- ▶ Dire et ne pas dire, articulation, débit
- ▶ Gestes, attitudes, postures

### GROOMING

- ▶ Tenues de travail
- ▶ Propreté personnelle

### LE SERVICE ET LA NOTION DE TEMPS

- ▶ Les dimensions du service
- ▶ La satisfaction clients
- ▶ Les différents savoirs

### LE PROFESSIONNALISME

- ▶ Les attentes des clients
- ▶ Les différents vécus
- ▶ Le Don

### LA PYRAMIDE DE LA DIMENSION HUMAINE

- ▶ Respect, politesse et savoir vivre
- ▶ Personnalisation



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

7 HEURES

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14 HEURES

# MANAGEMENT

AMÉLIOREZ  
LA PERFORMANCE  
DE VOS ÉQUIPES



# LE PERMIS DE FORMER

DONNER ENVIE, DONNER CONFIANCE,  
DONNER L'EXEMPLE

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

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

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

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

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

**VALIDATION DE LA FORMATION** : 9 est d'évaluation. Remise d'une attestation de formation Permis de Former et d'un guide d'application.

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

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

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

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

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

## INTÉGRATION DE L'ALTERNANT À SON NOUVEL ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

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

## ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

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

## TRANSMISSION ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES EN SITUATION DE TRAVAIL

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

## INITIATION AU DROIT SOCIAL : LES CONTRATS DE FORMATION EN ALTERNANCE DANS LE SECTEUR CHR.D

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

# LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR

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

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

**VALIDATION DE LA FORMATION** : 9 est d'évaluation. Remise d'une attestation de formation Permis de Former et d'un guide d'application.

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

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

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

## CADRE DE LA FORMATION

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

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

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

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

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

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

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

## L'ÉVALUATION

## COORDINATION DES ACTEURS DU PARCOURS

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



# MANAGEMENT





# FONCTION MANAGER

## QU'EST CE QUE MANAGER ?

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux restaurants et aux centres de thalassothérapie (exploitants, directeurs, maître d'hôtels...)

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

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

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

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

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

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés en management.



# SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE

## PERFECTIONNER SES TECHNIQUES DE MANAGEMENT

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux restaurants et aux centres de thalassothérapie (exploitants, directeurs, maître d'hôtels...)

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

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

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

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

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

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

## QU'EST CE QUE MANAGER ?

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

## METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE D'OBJECTIFS

- ▶ Chef, Manager, Leader

## L'ASSERTIVITÉ, QUALITÉ ESSENTIELLE DU MANAGER

- ▶ S'exprimer de façon responsable

## LA COMMUNICATION NON VIOLENTE AU SERVICE DU MANAGER

- ▶ Notion d'analyse transactionnelle

## LE MANAGEMENT SITUATIONNEL

- ▶ L'intégration d'un nouveau salarié

## LA DÉLÉGATION

## LE CONTRÔLE

- ▶ Recadrer et féliciter

## RESTITUTION ET BILAN INTERSESSION POUR CHACUN DES PARTICIPANTS

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

## RENFORCEMENT PRATIQUE DES OUTILS ET MÉTHODES MANAGÉRIALES

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

## AXE DU MANAGEMENT DE LA TÂCHE

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

## AXE DU MANAGEMENT DU FACTEUR HUMAIN

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



# GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

## PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux managers, exploitants, personnes en relation avec la clientèle.

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

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

- Mieux se connaître en tant que communicant.
- Gérer les conflits dans la relation duale.
- Positiver la communication.
- Gérer les conflits dans le groupe.

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

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

**INTERVENANTS** : Spécialisés en management et relation interpersonnelle.

### SE CONNAÎTRE EN TANT QUE COMMUNICANT

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

### COMMUNIQUER GAGNANT/GAGNANT

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

### GÉRER LES CONFLITS DANS LA RELATION DUALE

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

### GÉRER LES CONFLITS DANS LE GROUPE

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

### JEUX DE RÔLES



# ENTRETIEN PROFESSIONNEL

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

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

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

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

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

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

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

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

**INTERVENANTS** : Spécialisés en relation interpersonnelle.

### NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

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

### ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION

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

### LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- ▶ Le déroulement de l'entretien

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

- ▶ Présentation du passeport formation



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14 HEURES

MANAGEMENT



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



OBLIGATOIRE



7 HEURES

# DROIT SOCIAL & GESTION

DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE  
DANS LE CADRE  
LÉGISLATIF EN VIGUEUR



# 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.

# YIELD MANAGEMENT NIVEAUX I ET II

## BOOSTER VOTRE C.A ET VOTRE T.O

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux directions des établissements, aux équipes commerciales, aux services de réservation et au personnel de réception.

**PRÉ-REQUIS** **NIVEAU I** : Aucun. **NIVEAU II** : Avoir suivi le niveau I.  
Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam

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

- Connaître la notion des 4B.
- Identifier la bonne prestation pour le bon client, au bon moment et au bon prix.
- Réfléchir, travailler et s'adapter, notamment avec une capacité d'hôtel limitée.
- Réussir le pari de la vente en ligne.
- Augmenter son CA et son prix moyen.

### CONNAISSANCES GÉNÉRALES

NIVEAU I

- ▶ Définition du yield, revpar, revpar net, étapes et impératifs
- ### IDENTIFIER LE CLIENT QUI COÛTE
- ▶ Optimiser les recettes, créer les outils de base et mesures
  - ▶ Exercice sur hébergement, restauration, séminaire, check list

### ANALYSER ET PRÉVOIR

- ▶ Yield forecast, rate planner, stratégie structure tarifaire

### AUGMENTER SON CA

- ▶ Politique de discount, up selling et down selling
- ▶ Étapes de la vente, préparer les tableaux de bord
- ▶ Principaux sites internet.

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

- Connaître l'environnement Yield d'aujourd'hui.
- Maîtriser les éléments du Pricing, du Rate management et des Forecast
- S'adapter à l'hôtellerie indépendante.
- Explorer l'univers de l'e-distribution.
- Augmenter son CA et son prix moyen.

### CONNAISSANCES GÉNÉRALES

NIVEAU II

- ▶ Connaître son établissement, problématique des hôtels
- ▶ Définition du yield, indicateurs de progression

### GAME FIELD 2.0

- ▶ Canaux, partenaires, outils du web 2.0, technologie, blogs
- ▶ Vente en ligne : ids, gds, pms, crs
- ▶ Demain la crise ? me ? myself & 1 ?
- ▶ La vente idéale, comment fixer un prix ?

### ORGANISER ET ANALYSER

- ▶ Construire la prévision par segment de marché
- ▶ Bâtir des classes de yield, analyser l'historique
- ▶ Règles de fonctionnement d'une grille tarifaire

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, études de cas...

**INTERVENANTS** : Professionnels de l'hôtellerie.



A DISTANCE



COMPÉTENCE



7 HEURES



A DISTANCE



COMPÉTENCE



14 HEURES

# DROIT DU TRAVAIL EN THALASSOTHÉRAPIE

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



# 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.

### 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 REPERER : 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

# 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 capable 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 LES MÉCANISMES DU STRESS POSITIF ET NÉGATIF

### PRENDRE CONSCIENCE DES EFFETS INDUITS PAR LE STRESS

### IDENTIFIER LES AGENTS STRESSEURS ET REPERER 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 DESTABILISATION

### 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



A DISTANCE



COMPÉTENCE

14  
HEURES

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



A DISTANCE



COMPÉTENCE

7  
HEURES

# SOPHROLOGIE

## VERS UN MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL

**PUBLIC** Cette formation est destinée à toutes les entreprises voulant participer à l'amélioration de la santé de ses salariés et les aider à gérer leur stress au quotidien. Les objectifs des séances sont à définir par l'entreprise.

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

Une séance permettra à vos collaborateurs de se détendre. Des séries de plusieurs séances régulières apportera de nombreux bénéfices tels que :

- Gérer son stress au quotidien.
- Améliorer les performances cognitives.
- Se préparer à un évènement
- Améliorer la créativité et la prise de décision.
- Mieux communiquer.

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Animation individuelle ou en groupe. Exercices pratiques, support audio.

**INTERVENANTS** : Sophrologues.

### INTRODUCTION

- ▶ Présentation de la sophrologie, la méthode et ses origines

### RELAXATION DYNAMIQUE

- ▶ Exercices inspirés du yoga permettant de relâcher ses tensions et renforcer la concentration :
  - Exercices de respiration
  - Exercices de détente corporelle et émotionnelle

### SOPHRONISATION

- ▶ Relaxation guidée permettant de détendre le corps et l'esprit. La suggestion mentale dépendra de l'objectif choisi :
  - Exercices de futurisation
  - Exercices d'imagerie mentale/visualisation positive



# CUISINE BIEN-ÊTRE

## SENSIBILISATION NUTRITIONNELLE

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

### INTRODUCTION

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

### BASES RÉGLEMENTAIRES DES REPAS

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

### BESOINS NUTRITIONNELS DES BIEN PORTANTS

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

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

### QUALITÉ NUTRITIONNELLE DES ALIMENTS

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

### DÉCRYPTAGE DES ÉTIQUETTES DU COMMERCE

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

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

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

### LES DIFFÉRENTS REPAS DE LA JOURNÉE

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

### LES REPAS SPÉCIFIQUES

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

### TECHNIQUES CULINAIRES DIÉTÉTIQUES

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

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

**INTERVENANTS** : Diététicien.

# NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES

## LES SECRETS DE LA CUISINE VEGAN, SANS GLUTEN ET SANS LACTOSE

**PUBLIC** Cette formation est destinée à tous types d'établissements de restauration (traditionnelle et collective) et de production agro-alimentaire souhaitant avoir des connaissances concernant les différents modes alimentaires spécifiques.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Identifier les grands principes des modes alimentaires spécifiques.
- Appréhender les techniques culinaires adaptées à ces alimentations.
- Mettre en œuvre des recettes adaptées.

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés et pratiques. Remise de documents, QCM

**INTERVENANTS :** Ingénieur en nutrition/Diététiciens.

### INTRODUCTION

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

### ORIGINES ET DÉFINITIONS DES NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES

- ▶ Le régime vegan
- ▶ Le régime sans gluten
- ▶ Le régime sans lactose

### DÉCRYPTAGE DES ÉTIQUETTES DU COMMERCE

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

### TECHNIQUES CULINAIRES ADAPTÉES

- ▶ Réflexion sur le choix des matières premières
- ▶ Appréhender les différents aliments de substitution
- ▶ Réalisation de fiches techniques/recettes



# BIEN MANGER AU TRAVAIL

## MIEUX S'ALIMENTER AU QUOTIDIEN POUR DE MEILLEURES PERFORMANCES AU TRAVAIL

**PUBLIC** Cette formation est destinée à tous les salariés des entreprises voulant améliorer leurs performances et leur forme au travail par une alimentation adaptée.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Connaître les grands principes de la nutrition.
- Identifier les besoins nutritionnels du déjeuner.
- Savoir composer des repas équilibrés en mangeant à l'extérieur.

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** Supports audiovisuels, animation de groupe, travaux dirigés et pratiques. Remise de documents, QCM.

**INTERVENANTS :** Ingénieur en nutrition / Diététiciens.

### INTRODUCTION

- ▶ Influence de l'alimentation sur la santé
- ▶ Rôles et impact de l'alimentation au travail

### BESOINS NUTRITIONNELS DU DÉJEUNER

- ▶ Besoins énergétiques selon le profil des consommateurs
- ▶ Besoins en nutriments, eau, vitamines et minéraux

### COMPOSITION NUTRITIONNELLE DU DÉJEUNER

- ▶ Répartition entre les différentes familles d'aliments
- ▶ Grammaires recommandés pour le déjeuner

### ÉQUILIBRER SON DÉJEUNER EN TOUTES SITUATIONS

- ▶ Concevoir un menu complet selon le contexte de prise du repas :
  - Au restaurant
  - À la boulangerie
  - À la cafétéria
  - Au fast food
  - En panier repas



PRESENTIELLE



COMPÉTENCE



7 HEURES

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



PRESENTIELLE



COMPÉTENCE



7 HEURES

# COACHING SPORTIF

## REMISE EN FORME

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

**PRE-REQUIS** Visio : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam  
2 coachs 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. Enchainement 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. Enchainement 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.

# LANGUES ÉTRANGÈRES

MIEUX ACCUEILLIR SES CLIENTS

EN APPRENANT

LES LANGUES ÉTRANGÈRES



# COURS DE LANGUES EN VISIO CONFÉRENCE

## UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES

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

**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



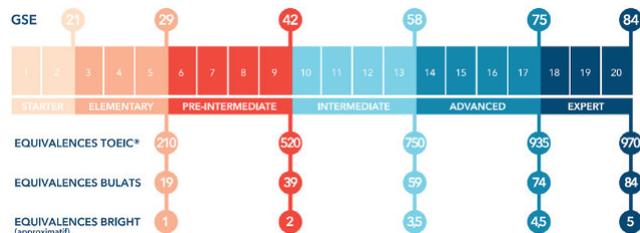
# ANGLAIS GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL

AVEC NOTRE PARTENAIRE WALL STREET ENGLISH



**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.



CPF



PRÉSENTIELLE



A DISTANCE



COMPÉTENCE

3 MOIS

LANGUES ÉTRANGÈRES

# INTERNET, RÉSEAUX SOCIAUX, INFORMATIQUE

AMÉLIOREZ  
VOTRE VISIBILITÉ



# LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS

## UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE

**PUBLIC** Cette formation concerne les dirigeants.

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

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

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

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

### LE MOBILE ? PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

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

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

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

### FIDÉLISER ET TRAVAILLER SA BASE CLIENT

- ▶ Panorama des outils et solutions existantes et payantes
- ▶ Fidéliser et entretenir notre relation de proximité
- ▶ Avoir une base 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



# 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

## 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

## 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 sionautes 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.

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

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

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

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

## 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.

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

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

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

### DÉCOUVERTE D'OUTLOOK

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

### DÉCOUVERTE DE WORD

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

- ▶ 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



# LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET

## DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS TOURISTIQUES

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

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

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

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

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

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

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



### CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS RÉSEAUX ET MEDIAS SOCIAUX

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

### ÉLABORER SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE

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

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

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

### CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE PROMOTION PUBLICITAIRE EN LIGNE

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

### SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

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

# 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



# 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
- ▶ Concaténer, 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<sup>er</sup> janvier 2019, ce dispositif permet aux salariés souhaitant changer de métier ou de profession de financer des formations certifiantes en lien avec leur projet.

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

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

\* 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](http://www.fafih.com)  
FAFIH devient AKTO  
[www.akto.fr](http://www.akto.fr)

Chefs d'entreprise non salariés  
[www.agefice.fr](http://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](mailto:contact@umihformation.fr) / Par une inscription en ligne directement accessible sur le site [www.umihformation.fr](http://www.umihformation.fr), avec option de paiement en ligne par carte bancaire. Dans un tel cas, le Participant recevra par email la confirmation de son inscription. Cette inscription vaut contrat.

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

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

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

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

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

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

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

## ■ Obligations respectives des parties

Pour chaque inscription à une action de formation professionnelle, le Client reçoit une convention de formation professionnelle établie en deux exemplaires, dont il s'engage à retourner à UMIH Formation un exemplaire signé et revêtu du cachet de l'entreprise.

Dans la mesure où UMIH Formation SAS édite une convention de formation pour l'action demandée, il appartient au client de vérifier l'imputabilité de celle-ci.

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

## ■ Supports pédagogiques

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

## ■ Responsabilité

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

UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à 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 UMIH FORMATION SAS.

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

## ■ Annulation

Annulation du fait du client :	plus de 10 jours avant le début de l'action de formation :	moins de dix jours avant le début de l'action de formation :
	Pour les demandes d'annulation adressées par courrier postal, télécopie ou mail reçus plus de 10 jours avant le début de l'action de formation, UMIH FORMATION proposera soit le report de la date de formation du module concerné, soit le renvoi du chèque ou soit le remboursement de la formation.	Dans le cas de force majeure : hospitalisation, décès familial, maladie, accident, UMIH FORMATION SAS accepte sur présentation d'un justificatif : - soit une réinscription dans les six mois pour une autre session du même module, sans frais. - soit le remboursement du montant de la formation.
		<b>Pour toute annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation :</b> - 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.
Annulation du fait d'UMIH FORMATION :	UMIH Formation SAS se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants ou en cas de maladie du consultant formateur, d'annuler la prestation jusqu'à (au plus tard) 10 jours avant la date prévue de son déroulement. UMIH Formation SAS informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'une annulation d'UMIH Formation SAS. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques seront renvoyés au client. UMIH FORMATION SAS ne pourra être tenu responsable des frais engagés par le client du préjudices conséquents à l'annulation d'une formation ou à son report à une date ultérieure.	

## ■ Prix - Paiement

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

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

Toute session de formation commencée est due en entier.

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

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

## ■ En cas de prise en charge

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

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;

- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur ;

- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de formation ;

- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

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

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

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

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

## ■ Informatique et libertés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



POUR CONTACTER UMIH FORMATION  
UN SEUL NUMÉRO

**0 806 700 701**

Service & appel  
gratuits

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

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