

# CATALOGUE FORMATION

Cafés  
Hôtels  
Restaurants  
Discothèques



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

# 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



## 4 BONNES RAISONS DE PRÉFÉRER UMIH FORMATION

1

**LE N°1  
DE LA FORMATION  
EN HÔTELLERIE  
ET RESTAURATION**

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

Plus de **200 000 professionnels**  
formés depuis 2002.

**4 300 formations dispensées par an**

**27 000 stagiaires formés par an**

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

2

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



L'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie fédère **72 % des entreprises** syndiquées indépendantes du secteur CHR qui compte 220 000 entreprises et **1 million d'actifs**.

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.



## LE MOT DU PRÉSIDENT

Plus de 27 000 stagiaires sont venus suivre nos formations cette année ce qui fait d'UMIH FORMATION le leader de la formation professionnelle continue du secteur. Merci à vous et quelle fierté de constater que l'engouement pour nos enseignements ne cesse de progresser.

La nécessité de se former à nos métiers de l'Hôtellerie-Restauration n'a jamais été aussi essentielle dans un contexte préoccupant de pénurie de personnel. Nos entreprises doivent sans cesse innover pour rester compétitives et cela passe naturellement par la professionnalisation des équipes en place.

Nos certifications qualité Qualicert et ISO 9001 sont des gages de sérieux et nous poussent tous les ans à améliorer les services que nous vous apportons.

La réforme de la formation professionnelle en cours doit permettre à tous d'accéder plus aisément à nos formations sans intermédiaire.

Souhaitons sa réussite et que chacun puisse saisir sa chance de venir rejoindre nos merveilleux métiers et s'épanouir professionnellement au sein de l'Hôtellerie-Restauration.

**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  
OPCA des autres branches professionnelles

C'est pour vous **la garantie de la prise en charge financière** des frais de formation.



# 4

## DES FORMATIONS PRÈS DE CHEZ VOUS

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

**22 centres en régions**  
**112 sites de formation**

GUYANE



GUADELOUPE



MARTINIQUE



# SOMMAIRE THÉMATIQUE

★ FORMATIONS OBLIGATOIRES

↗ FORMATIONS COMPÉTENCES

N NOUVEAU STAGE



Comment financer votre formation ? .....	8
N Parcours métiers .....	9

## PERMIS D'EXPLOITATION

### FORMATIONS OBLIGATOIRES

Permis d'exploitation - 3 j .....	14
Permis d'exploitation - 1 j .....	15
N Permis d'exploitation : Prolongation de la validité du permis d'exploitation - 1 j .....	15
Permis d'exploitation relatif à la formation des loueurs de chambres d'hôtes délivrant des boissons alcooliques - 1 j .....	16
Permis de vente de boissons alcooliques la nuit - 1 j .....	16
Formation réduite à la sécurité des spectacles pour CHR catégorie 5 type L, N et O - 2 j .....	17

### FORMATIONS COMPÉTENCES

Règlementation des débits de boissons - 1 j .....	17
Collectivités territoriales - 1 j .....	18
Associations - 1/2 j .....	18

## HYGIÈNE ALIMENTAIRE

### FORMATIONS OBLIGATOIRES

Formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire - 2 j .....	20
Hygiène en blanchisserie (Méthode RABC) - 3 j .....	21

### FORMATIONS COMPÉTENCES

Audit hygiène dans votre établissement - 1/2 j .....	21
N Réduction de déchets, du gaspillage alimentaire et de coûts associés dans la restauration - 2 j .....	22
N Cuisine bien-être : sensibilisation nutritionnelle - 2 j .....	22
La mise en place du PMS dans son établissement - 1 j .....	23
Les allergènes - 1 j .....	23

## NORMES ET SÉCURITÉ

### FORMATIONS OBLIGATOIRES

#### SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Gestes et postures - 1 j .....	26
N Formation des élus du CSE (En cours d'agrément) - 2 j .....	26
Sauveteurs secouristes du travail - 2 j .....	27
Sauveteurs secouristes du travail : Recyclage - 1 j .....	27
Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens - 2 j .....	29
Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens - 3 j .....	29
Recyclage à l'habilitation électrique - 2 j .....	30
Formation Incendie Équipier 1 <sup>ère</sup> intervention - 1/2 j .....	30
N Agent de service de sécurité incendie et d'assistance à personne - 10,5 j .....	31
N Chef d'équipe de sécurité incendie et d'assistance à personne - 11 j .....	31
Incendie et évacuation - 1/2 j .....	32

### FORMATIONS COMPÉTENCES

N Risque routier - perfectionnement de la conduite - 1 j .....	32
Manager, prévenir les risques psychosociaux dans vos équipes - 2 j .....	33
Gestes, réflexes et conduites à tenir face à des situations de crise - 1 j .....	33
Rédaction du document unique - 1/2 - 2 j .....	34
Bases de l'électricité de climatisation - chauffage - 4,5 j .....	34
Traitement des eaux de piscine - 2 j .....	35
Traitement et hygiène des spas - 1 j .....	35

#### ACCESSIBILITÉ

L'accueil des personnes handicapées - 1 j .....	36
---	----

#### ENVIRONNEMENT

Le développement durable - 1 j .....	36
--------------------------------------	----

## MANAGEMENT

### FORMATIONS OBLIGATOIRES

Le permis de former - 2 j	50
Le permis de former - mise à jour - 1/2 j	50
Entretien professionnel - 1 j	53

### FORMATIONS COMPÉTENCES

Management opérationnel - 2 j	51
Suivi et renforcement pratique - 1 j	51
Gérer les situations conflictuelles au travail - 2 j	52
<b>N</b> Comment recruter, motiver et fidéliser ses salariés - 2 j	52
Accueillir un nouveau collaborateur - 2 j	53
Savoir gérer son stress au travail - 1 j	54
La formation de formateurs - 2 j	54
Le management des établissements à distance et en multi-sites - 2 j	55
Préserver l'entente familiale dans son établissement - 2 j	55

## DROIT SOCIAL ET GESTION

### FORMATIONS COMPÉTENCES

Droit du travail : Actualité et réglementation - 2 j	57
Gérer la paie - 1 j	57
Droit du travail CHR - 10 modules de 3h30	58
<b>N</b> Pouvoir disciplinaire et procédure Prud'homale - 1 j	60
<b>N</b> Réforme du code du travail - 1 j	60
La mallette du dirigeant en CHR - 3 j	61
Gestion des stocks et des ratios en restauration - 2 j	62
Le bail commercial - 1 j	62
La responsabilité de l'hôtelier - 1 j	63
Le Yield management - niveaux I et II - 2 j	63
Améliorer la rentabilité de son espace seminaire - 2 j	64
Développer la clientèle affaires de son établissement - 2 j	64

## TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

### FORMATIONS COMPÉTENCES

#### RESTAURATION

Cuisson sous vide et basse température - 3 j	38
La maîtrise des modes de cuisson - 1 j	38
<b>N</b> Desserts de saison - 3 j	39
<b>N</b> La cuisine bistronomique - 3 j	39
Techniques de dressage à l'assiette - 1 j	40
Les sandwiches - 1 j	40
Cartes et menus - 1 j	41
Connaître le vin pour mieux le vendre - 2 j	42
Accueillir son client et vendre - 2 j	44

## LANGUES ÉTRANGÈRES

### FORMATIONS COMPÉTENCES

Anglais appliqué aux CHR - blended learning	66
Maîtriser les basiques du mandarin en hôtellerie	66
Cours de langues en visio conférence	67

## INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX

### FORMATIONS COMPÉTENCES

Comment référencer son site internet sur Google - 2 j	69
E-réputation : visibilité de votre établissement et de son site web - 2 j	69
<b>N</b> Les techniques publicitaires et marketing sur internet - 2 j	70
Développer sa clientèle par les nouvelles technologies en restauration - 1 j	70
Facebook - 1 j	71
Photographie - 1 j	71
Excel différents niveaux - 2 j	72
<b>N</b> Les bases de l'informatique - 4 j	72

## FORMATIONS EN ALTERNANCE

### FORMATIONS DIPLÔMANTES

CQP Réceptionniste - 9 mois	74
CQP Assistant d'Exploitation - 1 an	74
CQP Barman monde de la nuit - 6 mois	74
CQP Employé d'étages - 6 mois	74
CQP Plongeur - officier de cuisine - 10 j	74
CQP Serveur en restauration option sommellerie - 20 j	74

### BAR

Valoriser votre carte de bières - 1 j	42
Bartending - 3 j	43
Cocktails - 2 j	43
Connaître les rhums et whisky pour mieux les vendre - 1 j	44

### HÉBERGEMENT

Valoriser et développer le service du petit déjeuner - 1 j	41
Accueillir et vendre les prestations de l'hôtel - 2 j	45
Communication et interculturalité - 1 j	45
Accueillir et comprendre les codes culturels des clients - 2 j	46
Luxe et professionnalisme - 2 j	46
Gouvernantes - 2 j	47
L'équipe des étages - 2 j	47
Gestion des Plaintes et des conflits - 1 j	48
Gérer des clients difficiles et dangereux - 2 j	48

# SOMMAIRE PAR SECTEUR

★ FORMATIONS OBLIGATOIRES

➤ FORMATIONS COMPÉTENCES

N NOUVEAU STAGE



## HÔTELIERS



### FORMATION OBLIGATOIRE

Hygiène en blanchisserie - La méthode RABC .....	21
--	----

### FORMATIONS COMPÉTENCES

Bases de l'électricité de climatisation chauffage .....	34
Traitement des eaux de piscine .....	35
Traitement et hygiène des spas .....	35
Valoriser et développer le service du petit déjeuner .....	41
Accueillir et vendre les prestations de l'hôtel .....	45
Communication et interculturalité .....	45
Accueillir et comprendre les codes culturels des clients .....	46
Luxe et professionisme .....	46
Gouvernantes .....	47
L'équipe des étages .....	47
Gestion des plaintes et des conflits .....	48
Management opérationnel .....	51
La responsabilité de l'hôtelier .....	63
Gestion appliquée à l'hôtellerie Yield management - niveaux I et II .....	63
Améliorer la rentabilité de son esp séminaire .....	64
Maîtriser les basiques de mandarin en hôtellerie .....	66

## RESTAURATEURS



### FORMATIONS COMPÉTENCES

La mise en place du PMS dans son établissement .....	23
Cuisson sous vide .....	38
La maîtrise des modes de cuisson .....	38
N Desserts de saison .....	39
N La cuisine bistrannique .....	39
Techniques de dressage à l'assiette .....	40
Les sandwiches .....	40
Cartes et menus .....	41
Valoriser et développer le service du petit déjeuner .....	41
Valoriser votre carte de bières .....	42
Accueillir son client et vendre .....	44
Management opérationnel .....	51
Gestion des stocks et des ratios en restauration .....	62
Développer sa clientèle par les nouvelles technologies en restauration .....	70

# BARS DISCOTHÈQUES



## FORMATIONS COMPÉTENCES

Valoriser votre carte de bières .....	42
Bartending .....	43
Cocktails .....	43

# CHRD



## FORMATIONS OBLIGATOIRES

Permis d'exploitation - 3 j .....	14
<b>N</b> Permis d'exploitation - 1 j .....	15
Formation réduite à la sécurité des spectacles pour CHR de catégorie 5 type L, N et O .....	17
Formation en hygiène alimentaire des établissements de restauration commerciale .....	20
Gestes et postures .....	26
Sauveteurs secouristes du travail .....	27
Sauveteurs secouristes du travail - Recyclage .....	27
Préparation à l'habilitation électrique (non-électricien) effectuant des opérations simples et des manoeuvres BS-BE et HE .....	29
Préparation à l'habilitation électrique (électricien) effectuant des travaux électriques B1-B1V-B2-B2V-BE-BR-BC .....	29
Recyclage à l'habilitation électrique (électricien) effectuant des travaux électriques B1-B2-BR-BC .....	30
Formation incendie équipier 1ère intervention .....	30
<b>N</b> Agent de service de sécurité incendie et d'assistance à personne .....	31
<b>N</b> Chef d'équipe de sécurité incendie et d'assistante à personne .....	31
Incendie et évacuation .....	32
Le permis de former .....	50
Le permis de former mise à jour .....	50
Entretien professionnel .....	53

## FORMATIONS COMPÉTENCES

Règlementation des débits de boissons .....	17
Audit hygiène dans votre établissement .....	21
<b>N</b> Réduction de déchets, du gaspillage alimentaire et de coûts associés .....	22
<b>N</b> Cuisine bien être .....	22
Les allergènes .....	23
<b>N</b> Formation des élus du CSE (En cours d'agrément) .....	26
<b>N</b> Risque routier - perfectionnement de la conduite .....	32
Manager, prévenir les risques psychosociaux dans vos équipes .....	33
Gestes, réflexes et conduites à tenir face à des situations de crise .....	33
Rédaction du document unique .....	34
L'accueil des personnes handicapées .....	36
Le développement durable .....	36
Connaître le vin pour mieux le vendre .....	42
Connaître les rhums et les whisky pour mieux les vendre .....	44
Gérer des clients difficiles et dangereux .....	48
Suivi et renforcement pratique .....	51
<b>N</b> Gérer les situations conflictuelles au travail .....	52
Comment recruter, motiver et fidéliser ses salariés .....	52
Accueillir un nouveau collaborateur .....	53
Savoir gérer son stress au travail .....	54
La formation de formateurs .....	54
Le management des établissements à distance et en multi-sites .....	55
Préserver l'entente familiale dans son établissement .....	55
Droit de travail : actualité et réglementation .....	57
Gérer la paie - Les clés d'un bulletin de salaire .....	57
Droit du travail CHR .....	58
<b>N</b> Pouvoir disciplinaire et procédure prud'homale .....	60
<b>N</b> Réforme du code du travail .....	60
Mallette du dirigeant en CHRD Développer la rentabilité de son établissement .....	61
Le bail commercial .....	62
Développer la clientèle affaires de son établissement .....	64
Anglais appliqué aux CHRD - Blended learning .....	66
Cours de langues en visio conference .....	67
Comment référencer son site internet sur Google? .....	69
E-réputation .....	69
<b>N</b> Les techniques publicitaires et marketing sur internet .....	70
Facebook .....	71
Photographie maîtriser les bonnes techniques .....	71
Excel différents niveaux .....	72
<b>N</b> Les bases de l'informatique .....	72

# COMMENT FINANCER VOTRE FORMATION ?

Quel que soit l'effectif de votre entreprise, le coût des formations peut être totalement ou partiellement pris en charge :

- Pour les salariés : par un OPCA (le FAFIH dans le secteur de l'hôtellerie-restauration), ou OPCO (opérateur de compétences avec la nouvelle réforme)
- Pour les employeurs non salariés : par l'AGEFICE.
- Pour les demandeurs d'emploi : par le PÔLE EMPLOI.



## 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 OPCA (FAFIH)

#### PLAN DE FORMATION

Formation effectuée par le salarié à la demande de l'employeur.

#### CONGÉ INDIVIDUEL DE FORMATION (CIF) - (CPF de transition)

Le CIF permet d'accéder à un niveau supérieur de qualification, de changer d'activité ou de profession.

Il s'accomplit en tout ou partie pendant le temps de travail.

Les formations sont financées par le FONGECIF régional.

Dans la nouvelle réforme, le CIF va être remplacé par le CPF de transition.

#### 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

Ce dispositif, destiné à favoriser l'acquisition de qualifications professionnelles reconnues, offre aux salariés et demandeurs d'emploi l'opportunité de se former et de construire leur carrière.

#### Qu'est-ce que le Compte Personnel de Formation (CPF) ?

Le CPF permet à toute personne, salariée ou demandeur d'emploi, de suivre, à son initiative, une action de formation. Il accompagne son titulaire dès l'entrée dans la vie professionnelle, tout au long de sa carrière jusqu'au départ en retraite. Pour les employeurs, le Compte Personnel de Formation permet d'accompagner le développement des compétences des salariés.

Il donne accès à des formations de qualité, reconnues par la profession et conçues en fonction des besoins du marché de l'emploi.

#### Comment est-il alimenté ?

- Par l'acquisition d'heures de formation (24 heures par an jusqu'à 120 h, puis 12 heures par an jusqu'au plafond 150 h), pour les salariés de droit privé à temps plein.
- Pour les salariés à temps partiel, les heures créditées sont calculées proportionnellement au temps de travail effectué.
- À partir du 1<sup>er</sup> Janvier 2019, le CPF sera monétarisé.



## DEMANDEURS D'EMPLOI

### Prise en charge PÔLE EMPLOI

UMIH Formation est référencé 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)

Chefs d'entreprise non salariés  
[www.agefice.fr](http://www.agefice.fr)

# LES PARCOURS MÉTIER

Des programmes de formation cohérents et complets,  
à composer à son rythme, pour maîtriser  
toutes les compétences du métier de son choix



# CHEF D'ENTREPRISE EN CHR

## 9 JOURS / 4 MODULES

### ► PUBLIC

Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques.

### ► OBJECTIFS

Apporter aux chefs d'entreprises les bases et les clés réglementaires, sociales et de gestion nécessaires pour bien piloter leur établissement en CHR.

### ► VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances. Délivrance d'un CERFA Permis d'exploitation du Ministère de l'Intérieur et remise d'une attestation de formation. Remise d'une attestation de formation spécifique en hygiène alimentaire.

### ► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative, plénière interactive, supports audiovisuels, études de cas concrets, outils en ligne, simulation.

### MON PARCOURS UMIH FORMATION



FORMATION  
OBLIGATOIRE

3 JOURS  
20 HEURES

**PERMIS D'EXPLOITATION**

PAGE 14



FORMATION  
OBLIGATOIRE

2 JOURS  
14 HEURES

**HYGIÈNE ALIMENTAIRE**

PAGE 20

3 JOURS  
21 HEURES

**MALLETTE DU DIRIGEANT**

PAGE 61

1 JOUR  
7 HEURES

**DROIT DU TRAVAIL CHR**

PAGE 58

# DIRECTEUR/EXPLOITANT EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

## 9 JOURS / 4 MODULES

### ► PUBLIC

Cette formation concerne les directeurs, exploitants dans le secteur de l'hôtellerie.

### ► OBJECTIFS

Concevoir et organiser la prestation hébergement et les services à la clientèle associée, gérer l'établissement et assurer la rentabilité, développer une politique commerciale. Concevoir et prendre en charge le management et l'animation des équipes.

### ► VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

### ► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, exercices pratiques, remise de documents, étude de cas concrets.

### MON PARCOURS UMIH FORMATION

2 JOURS  
14 HEURES

**MANAGEMENT OPÉRATIONNEL**

PAGE 51

2 JOURS  
14 HEURES

**DROIT DU TRAVAIL : ACTUALITÉ  
ET RÉGLEMENTATION**

PAGE 57

3 JOURS  
21 HEURES

**GESTION DANS L'HÔTELLERIE -  
RESTAURATION**

2 JOURS  
14 HEURES

**YIELD MANAGEMENT**

PAGE 63

# TECHNICIEN MAINTENANCE EN HÔTELLERIE RESTAURATION

10 JOURS / 5 MODULES

## ► PUBLIC

Pour les services techniques dans le secteur de l'hôtellerie restauration.

## ► OBJECTIFS

Connaître la législation en vigueur, établir un diagnostic, détecter les pannes, intervenir en sécurité. Maîtriser le fonctionnement et le paramétrage : wifi, appareils numériques.  
Assurer le suivi d'exploitation d'une piscine.

## ► VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation Gestes et Postures. Délivrance d'un avis et un titre d'habilitation électrique pré rédigé à l'employeur. L'évaluation se fait en temps réel pour la formation Incendie.

## ► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation pratique sur maquettes pédagogiques suivie d'une séance de travaux pratiques pour la formation habilitation électrique. Exercices sur feu réel ou sur simulateur d'incendie. Exercices pratiques.

## MON PARCOURS UMIH FORMATION



FORMATION OBLIGATOIRE

1 JOUR  
7 HEURES

**GESTES ET POSTURES**  
PAGE 26



FORMATION OBLIGATOIRE

2 JOURS  
14 HEURES

**PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE**  
PAGE 29

4,5 JOURS  
32 HEURES

**BASES DE L'ÉLECTRICITÉ DE CLIMATISATION / CHAUFFAGE**  
PAGE 34



FORMATION OBLIGATOIRE

0,5 JOUR  
4 HEURES

**INCENDIE ET ÉVACUATION**  
PAGE 32

2 JOURS  
14 HEURES

**TRAITEMENT DES EAUX DE PISCINE**  
PAGE 35

**NOUVEAU**

# BARMAN

15 JOURS / 7 MODULES

## ► PUBLIC

Cette formation s'adresse à tous les barmans en place ou futurs barmans.

## ► OBJECTIFS

Aborder le rôle du barman, les connaissances en matière de spiritueux, les techniques de vente et de service, la réalisation de boissons variées en appliquant les procédures internationales.

## ► VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

## ► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Enseignements théoriques et pratiques, maîtrise des ustensiles et des gestes, dégustation, mise en situation filmée.

## MON PARCOURS UMIH FORMATION

3 JOURS  
21 HEURES

**BARTENDING**  
PAGE 43

2 JOURS  
14 HEURES

**COCKTAILS**  
PAGE 43

2 JOURS  
14 HEURES

**ACCUEILLIR SON CLIENT ET VENDRE**  
PAGE 44

2 JOURS  
14 HEURES

**MANAGEMENT OPÉRATIONNEL**  
PAGE 51

1 JOUR  
7 HEURES

**VALORISER SA CARTE**  
PAGE 42



FORMATION OBLIGATOIRE

3 JOURS  
20 HEURES

**PERMIS D'EXPLOITATION**  
PAGE 14

2 JOURS  
14 HEURES

**GESTION DES STOCKS ET DES RATIOS**  
PAGE 62

# REVENUE MANAGER

## 5 JOURS / 3 MODULES

### ► PUBLIC

Salarié intégrant ou travaillant dans les directions d'unités hôtelières, les équipes commerciales, les services de réservation et le personnel de réception.

### ► OBJECTIFS

Associer les métiers de yieldeur et community manager pour augmenter la rentabilité de votre établissement.

Maîtriser les tactiques et les techniques du yield et du pricing pour maximiser le revenu.

Optimiser les ventes sur internet et les réseaux sociaux.

Apprendre un nouveau métier indispensable pour être compétitif et autonome face aux agences en lignes.

### ► VALIDATION DE LA FORMATION

Évaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation.

### ► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative, ateliers pratiques, étude de cas concrets, simulations.

### MON PARCOURS UMIH FORMATION

2 JOURS  
14 HEURES

**E-RÉPUTATION**  
PAGE 69

2 JOURS  
14 HEURES

**YIELD MANAGEMENT**  
PAGE 63

1 JOUR  
7 HEURES

**FACEBOOK**  
PAGE 71

**NOUVEAU**

# EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

## 12 JOURS / 6 MODULES

### ► PUBLIC

Parcours qui s'adresse :

- Au personnel d'étage souhaitant une mise à niveau
- Au personnel en quête d'une formation adaptée à leur métier.
- Aux professionnels désireux d'une mobilité verticale - interne.
- Aux personnes ayant un projet professionnel orienté vers une reconversion et souhaitant découvrir les blocs de compétences indispensables au métier de femme de chambre.

### ► OBJECTIFS

Maîtriser les techniques pour exercer le métier aux étages, connaître les dernières nouveautés (allergènes, textiles, conformités produits de nettoyage, exercer son métier en sécurité).

### ► VALIDATION DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation et attestation spécifique en hygiène alimentaire.

### ► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, exercices pratiques, remise de documents.

### MON PARCOURS UMIH FORMATION



FORMATION  
OBLIGATOIRE

1 JOUR  
7 HEURES

**GESTES ET POSTURES**  
PAGE 26

2 JOURS  
14 HEURES

**ÉQUIPE DES ÉTAGES**  
PAGE 47



FORMATION  
OBLIGATOIRE

2 JOURS  
14 HEURES

**PRÉPARATION À L'HABILITATION  
ÉLECTRIQUE** PAGE 29

1 JOUR  
7 HEURES

**VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE  
DU PETIT DÉJEUNER** PAGE 41



FORMATION  
OBLIGATOIRE

2 JOURS  
14 HEURES

**HYGIÈNE ALIMENTAIRE**  
PAGE 20

4 JOURS  
28 HEURES

**LES BASES DE L'INFORMATIQUE**  
PAGE 72

# PERMIS D'EXPLOITATION

Devenir un chef  
d'entreprise en CHRD



# PERMIS D'EXPLOITATION

OUVERTURE OU REPRISE D'UN ÉTABLISSEMENT - OBLIGATOIRE POUR OBTENIR LA LICENCE



## PUBLIC

Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques se doivent d'obtenir au préalable le Permis d'Exploitation, afin de pouvoir effectuer la déclaration de licence en Mairie et rendre ainsi opérationnelle leur entreprise.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur : n° NOR INTD 1636316A (nouvelle réglementation en date du 8 décembre 2016).

## 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 ÉTABLISSEMENT

**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 .

# PERMIS D'EXPLOITATION

## OUVERTURE OU REPRISE D'UN ÉTABLISSEMENT



FORMATION  
OBLIGATOIRE



CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE



ENTREPRISE

### PUBLIC

Les exploitants, créateurs ou repreneurs d'entreprises du secteur des Hôtels-Cafés-Restaurants-Discothèques se doivent d'obtenir au préalable le Permis d'Exploitation, afin de pouvoir effectuer la déclaration de licence en Mairie et rendre ainsi opérationnelle leur entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Pour les exploitants ayant plus de 10 ans d'expérience professionnelle en qualité d'exploitant.

NOUVEAU

# PERMIS D'EXPLOITATION

## PROLONGATION DE LA VALIDITÉ DU PERMIS D'EXPLOITATION



FORMATION  
OBLIGATOIRE



CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE



ENTREPRISE

### 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 souhaitant prolonger la validité du Permis d'Exploitation pour une nouvelle période de 10 ans.

**Cette formation obligatoire est dispensée par UMIH FORMATION, agréé par le Ministère de l'Intérieur : n° NOR INTD 16366316A (nouvelle réglementation en date du 8 décembre 2016).**

- 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.

# PERMIS D'EXPLOITATION

RELATIF À LA FORMATION DES LOUEURS  
DE CHAMBRES D'HÔTES DÉLIVRANT DES BOISSONS  
ALCOOLIQUES



**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux loueurs de chambres d'hôtes qui proposent des boissons alcooliques à leur clientèle dans le cadre de l'hébergement ou de la table d'hôtes.

**PRÉ-REQUIS** Pour les loueurs de chambres d'hôtes ou tables d'hôtes.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur : n° NOR INTD 16366316A (nouvelle réglementation en date du 8 décembre 2016).

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

- Maîtriser l'exploitation spécifique de chambres d'hôtes délivrant des boissons alcooliques en sensibilisant et en responsabilisant les exploitants aux obligations particulières liées à l'offre et à la vente d'alcool.
- Acquérir une connaissance des dispositions relatives à la prévention et la lutte contre l'alcoolisme, la protection des mineurs et la répression de l'ivresse publique, la lutte contre le bruit, les faits susceptibles d'entraîner une fermeture administrative, les principes généraux de la responsabilité civile et pénale des personnes physiques et des personnes morales.

## RAISON D'ÊTRE DE L'OBLIGATION DE FORMATION ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ SPÉCIFIQUE DES LOUEURS DE CHAMBRES D'HÔTES

### SPÉCIFICITÉS DE L'ATTESTATION DITE «PERMIS D'EXPLOITATION» POUR LOUEURS DE CHAMBRES D'HÔTES (CERFA N° 14407\*02)

#### LA RÉGLEMENTATION SPÉCIFIQUE DES CHAMBRES D'HÔTES

#### LES CONDITIONS LIÉES À LA PERSONNE

#### LES CONDITIONS LIÉES À LA LICENCE

#### LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA VENTE D'ALCOOL

#### RÉGLEMENTATION LOCALE

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Evaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation et délivrance du CERFA du Ministère de l'Intérieur.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Enseignements théoriques les 2/3 du temps. Enseignements pratiques : mise en situation, analyse de cas, jeux de rôle.

**INTERVENANTS** : animateurs spécialisés dans le secteur CHR.

# PERMIS DE VENTE

DE BOISSONS ALCOOLIQUES LA NUIT



**PUBLIC** Cette formation s'adresse à toute personne qui veut vendre des boissons alcooliques entre 22h et 8h dans tous les commerces (autres que débits à consommer sur place) - Art. 94 de la loi "santé hôpital" du 21 juillet 2009.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

Cette formation obligatoire est dispensée par **UMIH FORMATION**, agréé par le Ministère de l'Intérieur : n° NOR INTD 16366316A (nouvelle réglementation en date du 8 décembre 2016).

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les personnes visées doivent avoir une connaissance des dispositions relatives à :

- La prévention et la lutte contre l'alcoolisme, la protection des mineurs et la répression de l'ivresse publique.
- Les faits susceptibles d'entraîner une fermeture administrative.
- Les principes généraux de la responsabilité civile et pénale des personnes physiques et des personnes morales.

## PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- ▶ L'obligation de formation

### LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

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

### CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN ÉTABLISSEMENT DE VENTE À EMPORTER

- ▶ Les conditions liées à la licence et à la personne
- ▶ Les obligations relatives à l'établissement

### LA VENTE DE BOISSONS ALCOOLIQUES

- ▶ Le commerce de boissons alcooliques à emporter
- ▶ Obligations de prévention et de protection de la santé publique et de l'ordre public

### LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

### LA RÉGLEMENTATION LOCALE

**VALIDATION DE LA FORMATION** : Evaluation des connaissances. Remise d'une attestation de formation et délivrance du CERFA du Ministère de l'Intérieur.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative, plénière interactive, jeux de rôles, analyse de cas, Enseignements théoriques les 2/3 du temps.

**INTERVENANTS** : animateurs spécialisés dans le secteur du commerce et de la réglementation relative à la vente d'alcool.

# FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES

POUR CHR DE CATÉGORIE 5 TYPE L, N ET O



FORMATION OBLIGATOIRE



CHR

2 JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

## PUBLIC

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

*(article 8 Arrêté du 21 septembre 2015).*

## PRÉ-REQUIS

Cette formation est un prérequis pour la délivrance d'une licence d'entrepreneur de spectacles vivants de première catégorie. En outre, la délivrance de cette licence est également soumise aux conditions suivantes :

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

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

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

*(article R7122-2 du Code du travail)*

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

- Connaître le cadre juridique général relatif à l'organisation de spectacles vivants et le champ des responsabilités civiles et pénales inhérentes à cette activité.
- Savoir appliquer ou faire appliquer la réglementation incendie des établissements recevant du public spécifique aux lieux de spectacles ne pouvant accueillir plus de 200 personnes au titre du public.
- Savoir prendre en compte les problèmes inhérents à la présence du public.
- Connaître les principales règles du code du travail et les principes généraux de prévention en matière de santé et sécurité au travail.
- Savoir analyser les incidents et accidents du travail et tout autre risque relatif à la santé des personnes.

*(article 8 Arrêté du 21 septembre 2015)*

## RÈGLEMENTATION INCENDIE DES ERP SPÉCIFIQUE AUX LIEUX DE SPECTACLES

### LA GESTION DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

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

### LA PLATEFORME NATIONALE DES CAFÉS CULTURE

### LES RÈGLES DU DROIT DU TRAVAIL

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

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

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

# RÈGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

CONNAÎTRE LES OBLIGATIONS LIÉES À LA VENTE D'ALCOOL



FORMATION COMPÉTENCE



CHR

1 JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

## PUBLIC

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Connaître la législation sur les débits de boissons.
- Maîtriser les obligations en matière de responsabilité civile et pénale.
- Appréhender les risques professionnels dans un environnement de travail lié aux débits de boissons (Licence de débits de boissons et licence restaurant).

## RÈGLEMENTATION, NOTIONS DE BASE

- ▶ Classification des boissons et des licences
- ▶ Arrêté préfectoral
- ▶ Horaires

## RÈGLEMENTATION, NOTIONS PRINCIPALES

- ▶ Répression de l'ivresse publique
- ▶ Protection et emploi des mineurs
- ▶ Règlement sanitaire départemental

## RÈGLEMENTATIONS, OBLIGATIONS

- ▶ Affichage réglementaire et d'information, publicité
- ▶ Etalage des boissons non alcooliques
- ▶ Mesures de capacité
- ▶ Service des boissons
- ▶ Restriction à la vente

## RÈGLEMENTATIONS, NOTIONS PÉRIPHÉRIQUES

- ▶ Tabac, nuisances sonores, stupéfiants
- ▶ Lutte contre la discrimination
- ▶ Diffusion de musique, télévision, jeux

## RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

- ▶ Responsabilité civile et pénale
- ▶ Sanctions, statistiques

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** Exposé à partir de supports audiovisuels, animation interactive du groupe, remise de documents pédagogiques.

**INTERVENANTS :** Animateurs spécialisés en formation au permis d'exploitation.

# COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

CONNAÎTRE LA NOUVELLE LÉGISLATION SUR LES DÉBITS DE BOISSONS

 FORMATION COMPÉTENCE	<b>1</b> JOUR DURÉE	<b>6-12</b> PARTICIPANTS	<b>INTER</b> ENTREPRISE	<b>INTRA</b> ENTREPRISE
--	---------------------------	-----------------------------	----------------------------	----------------------------

**PUBLIC** Cette formation concerne le personnel des services administratifs des collectivités territoriales.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Acquérir une bonne maîtrise de la gestion des licences de débit de boissons III, IV et des licences restaurant, des licences à emporter ainsi que des débits temporaires par la connaissance notamment des articles du Code de la santé publique.

## LE PERMIS D'EXPLOITATION

- ▶ Pour les licences (de débits de boissons) à consommer sur place, licences III et IV
- ▶ Pour les restaurants (petite & grande licence)
- ▶ Pour les loueurs de chambres d'hôtes

## LE PERMIS DE VENTE DE BOISSONS ALCOOLIQUES LA NUIT ENTRE 22H ET 8H

- ▶ Pour tous commerces autres que les débits de boissons : épiceries, superettes, grandes surfaces, livraison à domicile, vente à distance.
- ▶ Les licences à emporter

## LES DÉBITS TEMPORAIRES

- ▶ Pour les particuliers
- ▶ Pour les associations

## EXPLOITATION D'UNE LICENCE IV PAR UNE COMMUNE ET/ OU UNE ASSOCIATION

## MISE EN SITUATION

- ▶ Cas pratiques

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

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

**INTERVENANTS** : animateurs spécialisés en permis d'exploitation.

# ASSOCIATIONS

RÉGLEMENTATION DES LICENCES TEMPORAIRES

 FORMATION COMPÉTENCE	<b>1/2</b> JOUR DURÉE	<b>6-12</b> PARTICIPANTS	<b>INTER</b> ENTREPRISE	<b>INTRA</b> ENTREPRISE
--	-----------------------------	-----------------------------	----------------------------	----------------------------

**PUBLIC** Cette formation concerne les membres du bureau et membres des associations organisant des manifestations avec vente de boissons (fêtes communales, foires, festivals, salons, etc.).

**PRÉ-REQUIS** Être membre d'une association.

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

- Mieux connaître la réglementation des débits de boissons.
- Maîtriser les conditions d'exploitation de buvettes temporaires.
- Assurer la protection des mineurs.
- Veiller au respect des règles en matière de répression de l'ivresse publique.

## LES DIFFÉRENTS DÉBITS TEMPORAIRES

- ▶ Expositions et foires organisées par l'État
- ▶ Foires et fêtes publiques
- ▶ Stades, établissements d'activités physiques et sportives
- ▶ Manifestations des associations

## LES CONDITIONS D'EXPLOITATION DES DÉBITS TEMPORAIRES

- ▶ Les stades, établissements d'activités physiques et sportives
- ▶ Les autres débits temporaires
- ▶ Le formulaire des autorisations régularisées

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative : plénière interactive, jeux de rôles, analyse de cas. Enseignements théoriques les 2/3 du temps.

**INTERVENANTS** : animateurs spécialisés dans le secteur du commerce et de la réglementation relative à la vente d'alcool.

# HYGIÈNE ALIMENTAIRE

La sécurité alimentaire



# FORMATION SPÉCIFIQUE EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE

## ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE TRADITIONNELLE, RAPIDE, CAFÉTÉRIA



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE



ENTREPRISE

### 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

Aucun.

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

- Identifier les **grands principes de la réglementation** en relation avec la restauration commerciale : responsabilité des opérateurs, obligations de résultat et de moyen, contenu du Plan de Maîtrise Sanitaire, nécessité des auto-contrôles et de leur organisation.
- **Analyser les risques** (physiques, chimiques et biologiques) liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale ; raisonner les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne ; connaître les risques de saisie, de procès-verbaux et de fermeture ; ainsi que les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle
- Mettre en oeuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale: utiliser le **Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH)**, organiser la production et le stockage des aliments, mettre en place les mesures de prévention nécessaires.

**UMIH FORMATION** est agréé par les DRAAF dans toutes les régions françaises.

### ALIMENTS ET RISQUES POUR LE CONSOMMATEUR

- ▶ Dangers microbiens
- ▶ Microbiologie des aliments
- ▶ Moyens de maîtrise des dangers : qualité de la matière première, conditions de préparation, chaîne du froid et du chaud, séparation des activités dans l'espace et dans le temps, hygiène des manipulations, conditions de transport, entretien des locaux et du matériel
- ▶ Autres dangers potentiels : chimiques, physiques, biologiques

### FONDAMENTAUX DE LA RÉGLEMENTATION COMMUNAUTAIRE ET NATIONALE

- ▶ Notions de déclaration, agrément, dérogation
- ▶ L'hygiène des denrées alimentaires : paquet hygiène, traçabilité, gestion des non-conformités, bonnes pratiques d'hygiène (BPH), procédures fondées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
- ▶ L'arrêté en vigueur relatif aux règles sanitaires du commerce de détail
- ▶ Contrôles officiels

### PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

- ▶ GBPH du secteur d'activité
- ▶ BPH
- ▶ Principes de l'HACCP
- ▶ Mesures de vérifications
- ▶ Système documentaire

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

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

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

**POSSIBILITÉ DE SUIVRE LA FORMATION HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN MANDARIN ET DANS D'AUTRES LANGUES.**

# AUDIT HYGIÈNE DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHR



1/2  
JOUR

DURÉE

**PUBLIC** Pour tous les établissements de restauration commerciale en activité.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

**OBJECTIF** Évaluer la maîtrise des bonnes pratiques d'hygiène selon la réglementation en vigueur, vérifier la mise en place du plan de maîtrise sanitaire.

**DÉROULEMENT** Visite de l'établissement donnant lieu à un rapport écrit résumant l'ensemble des non-conformités relevées et des actions correctives à mettre en place.

### OBLIGATIONS DOCUMENTAIRES

- ▶ Accès aux données de traçabilité des produits
- ▶ Application de la méthode HACCP

### CONCEPTION DES LOCAUX

- ▶ Matériaux utilisés
- ▶ Evacuation des eaux usées
- ▶ Revêtements, état des murs et plafonds
- ▶ Aires de stockage et évacuation des déchets
- ▶ Conformité et propreté des extractions d'air, évacuation des fumées
- ▶ Eclairage

### HYGIÈNE DES LOCAUX

- ▶ Plan de nettoyage et son suivi
- ▶ Conditions de stockage des produits chimiques
- ▶ Conditions de stockage du matériel de nettoyage, d'entretien
- ▶ Plan de lutte contre les nuisibles
- ▶ Accessibilité et contenu de la trousse premiers secours pour le personnel
- ▶ Tenues professionnelles
- ▶ Postes de lavage des mains
- ▶ Matériel, propreté, maintenance, stockage

### PRÉPARATION DES DENRÉES

- ▶ Préparations chaudes et froides, risques de contamination
- ▶ Respect de la chaîne du froid, relevé de température

### SERVICE

- ▶ Rangement
- ▶ Condition de dressage, débarrassage
- ▶ Plonge
- ▶ Gestion et élimination des déchets, autocontrôle

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Observations et préconisations.

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

# HYGIÈNE EN BLANCHISSERIE

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



FORMATION  
OBLIGATOIRE



HÔTELIERS



3  
JOURS

DURÉE



6

PARTICIPANTS



INTRA

ENTREPRISE

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

**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

#### 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.

**NOUVEAU**

# RÉDUCTION DE DÉCHETS, DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE ET DE COÛTS ASSOCIÉS

## DANS LA RESTAURATION

FORMATION  
COMPÉTENCE

CHR

2  
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTRA

ENTREPRISE

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

### 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

**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.

**NOUVEAU**

# CUISINE BIEN-ÊTRE

## SENSIBILISATION NUTRITIONNELLE

FORMATION  
COMPÉTENCE

CHR

2  
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTRA

ENTREPRISE

**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

### 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
- ▶ Elaboration 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

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

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

**INTERVENANTS :** Diététicien.

# LA MISE EN PLACE DU PMS DANS SON ÉTABLISSEMENT

## DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE

FORMATION  
COMPÉTENCE

RESTAURATEURS

1  
JOUR8-12  
PARTICIPANTSINTRA  
ENTREPRISE

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

### 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...)

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

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

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

# LES ALLERGÈNES

## RÈGLEMENTATION ET APPLICATION EN RESTAURATION

FORMATION  
COMPÉTENCE

CHRD

1  
JOUR6-12  
PARTICIPANTSINTER  
ENTREPRISEINTRA  
ENTREPRISE

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Identifier les situations à risque dans leur établissement.
- Connaître les principaux allergènes et aliments associés.
- Accompagner le consommateur dans le choix de ses consommations alimentaires.
- Connaître la réglementation sur les allergènes.
- Mettre en place des outils préventifs dans leur établissement.
- Informer leur personnel sur les risques liés aux allergènes.

### LA RÉGLEMENTATION ACTUELLE

- ▶ Les principes de l'HACCP
- ▶ L'obligation de résultat
- ▶ Les risques liés aux allergies
- ▶ Différences entre allergie et intolérance
- ▶ Mécanisme de l'allergie
- ▶ Les régimes alimentaires

### L'ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION

- ▶ Les besoins de mieux informer tous les consommateurs
- ▶ Les voies de commercialisation
- ▶ Les définitions
- ▶ Les nouvelles informations à communiquer pour les denrées pré-emballées et non pré-emballées

### CE QUI CHANGE POUR LE SECTEUR DE LA RESTAURATION TRADITIONNELLE

- ▶ Des informations de vos fournisseurs plus complètes
- ▶ Des informations complémentaires à communiquer
- ▶ Adapter une organisation au sein de l'établissement

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

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

**INTERVENANTS :** Spécialisés en Hygiène Alimentaire et allergies.

# NORMES ET SÉCURITÉ

La prévention des risques



## EXPLOITANTS CHRD

# LES FORMATIONS OBLIGATOIRES



FORMATIONS OBLIGATOIRES	DURÉE	PUBLIC	RÉGLEMENTATIONS
<b>Gestes et Postures</b>	1 jour	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.
<b>Sauveteurs secouristes du Travail</b>	2 jours	Toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement	Obligatoire pour tous les établissements
<b>Sauveteurs secouristes du Travail Recyclage</b>	1 jour	Personnel titulaire du certificat SST	Obligatoire pour les établissements de plus de 20 salariés.
<b>Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens</b>	2 jours	Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien"	Obligatoire pour tous les établissements.
<b>Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens</b>	3 jours	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
<b>Recyclage à l'habilitation électrique pour les électriciens</b>	2 jours	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
<b>Formation à l'évacuation Incendie</b>	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie	Obligatoire pour tous les établissements.
<b>Formation Incendie Equipier 1ère intervention</b>	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.
<b>Agent de service de sécurité incendie et d'assistance à personne</b>	10.5 jours	Personne souhaitant obtenir le diplôme SSIAP 1 (Service de Sécurité Incendie et Assistance à Personnes).	Obligatoire pour tous les établissements.
<b>Chef d'équipe de sécurité incendie et d'assistance à personne</b>	1/2 jour	Personne titulaire du diplôme SSIAP 1 souhaitant assurer la fonction de SSIAP 2	Obligatoire pour tous les établissements.
<b>Formation des élus du CSE</b>	2 jours	Membres du CSE	Obligatoire pour l'entreprise si le membre du CSE nouvellement élu le demande

# GESTES ET POSTURES

## APPRENDRE À MAÎTRISER SES GESTES



**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 en fin de stage. Remise d'une attestation de formation Gestes et Postures

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

**INTERVENANTS** : Spécialisés en ergonomie.

# FORMATION DES ÉLUS DU CSE

NOUVEAU

## (COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE) EN COURS D'AGRÉMENT



**PUBLIC** Membres du CSE, pour les entreprises de plus de 11 salariés.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Maîtriser le fonctionnement et les attributions du CSE.
- Identifier les aménagements possibles de cette nouvelle instance.
- Connaître les moyens dont disposent les membres du CSE pour exercer leur mandat

Formation obligatoire pour l'entreprise si le membre du CSE nouvellement élu le demande.

### IDENTIFIER LA PLACE DU CSE DANS LE DIALOGUE SOCIAL

- ▶ Situer le rôle de chaque instance représentative au sein de l'entreprise : CSE Central, CSE, Conseil d'entreprise, représentant de proximité
- ▶ Impact des ordonnances sur les équilibres du dialogue social.
- ▶ Impact de la taille de l'entreprise sur les missions et fonctions du CSE (seuil critique de 50 salariés).

### MAÎTRISER LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU CSE

- ▶ La composition du CSE et le rôle de chaque membre.
- ▶ Le statut des membres.
- ▶ Les commissions obligatoires du CSE.

### CERNER LES MOYENS DE FONCTIONNEMENT ALLOUÉS AU CSE

- ▶ Les moyens budgétaires
- ▶ Le respect des règles Urssaf dans la gestion des activités sociales et culturelles.
- ▶ Respecter les obligations comptables.
- ▶ Les moyens de fonctionnement : locaux, matériel
- ▶ Heures de délégation : nouvelles possibilités de partage et de report et règles d'utilisation.
- ▶ Responsabilité civile et pénale.
- ▶ Respecter le secret professionnel et la confidentialité.
- ▶ Connaître le statut protecteur des élus et ses conséquences.
- ▶ Délit d'entrave.

### S'APPROPRIER LES DIFFÉRENTES MISSIONS DU CSE

- ▶ Les missions économiques.
- ▶ Les missions en matière de santé et sécurité au travail.
- ▶ Les missions de négociation des accords
- ▶ Les commissions du CSE.
- ▶ Les missions sur les activités sociales et culturelles.

### PRÉPARER ET ORGANISER LES RÉUNIONS DU CSE

- ▶ S'approprier le cadre légal de l'organisation et de la préparation des réunions : réunion ordinaire et extraordinaire.
- ▶ Identifier les leviers d'action dont dispose le CSE pour remplir son rôle.

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : De nombreux cas pratiques et mises en situation pour s'entraîner à exercer son mandat.

**INTERVENANTS** : Experts en relations sociales.

# SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

## RÈGLES D'INTERVENTION FACE À UNE SITUATION D'URGENCE



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

2 JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

### 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 en cas d'urgence et dans l'attente de l'arrivée des secours spécialisés. Il a également un rôle essentiel en matière de prévention (capable d'identifier les risques au sein de l'entreprise et de faire remonter les informations auprès des personnes concernées).

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

### OBLIGATOIRE AU DESSUS DE 20 SALARIÉS

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

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

### SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL

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

### PROTÉGER ET PRÉVENIR

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

### EXAMINER ET ALERTER

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

### SECOURIR

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

### EXERCICES PRATIQUES

- ▶ Saignement, arrêt respiratoire, blessé inconscient
- ▶ Fractures, brûlures, plaies, étouffement, réanimation cardio-pulmonaire
- ▶ Démonstration défibrillateur automatisé externe sur adulte et enfant
- ▶ Mises en situations

### ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

**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.

# SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

## RECYCLAGE - MISE À JOUR DES COMPÉTENCES SST



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

1 JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

### PUBLIC

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

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

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

### IMPORTANT

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

### 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

- ▶ A 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.

# HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

## QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?



	OPÉRATIONS / TÂCHES	HABILITATIONS 2013
NON ÉLECTRICIEN	<b>Exploitation courante des installations basse tension :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réarmement de protection, manoeuvres,</li> <li>• Opérations de remplacement et de raccordement simple : remplacement d'ampoules, changement de fusibles, remplacement d'interrupteurs, prises.</li> <li>• Raccordement d'un matériel sur un circuit en attente (chaudière, volet roulant...)</li> <li>• Accès au poste TGBT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BE</li> <li>• Manoeuvre</li> <li>• BS</li> <li>• HO-HOVh</li> </ul>
ÉLECTRICIEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux électriques basse tension</li> <li>• Accès au poste TGBT</li> </ul>	B1 – B1V B2 – B2V BE (plus attribut) BR – BC HO – HOV

### LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

Tout salarié est amené à travailler avec du matériel électrique, ce qui implique que toute entreprise peut être confrontée à un accident d'origine électrique touchant l'intervenante 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 (non-électricien)

EFFECTUANT DES OPÉRATIONS SIMPLES ET DES MANOEUVRES 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** Être apte au travail dans son activité professionnelle.

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

- Savoir réagir en cas d'incident d'ordre électrique.
- Exécuter des interventions de remplacement ou de raccordement en toute sécurité.

## PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

### NOTIONS SUR LES GRANDEURS DE BASE

### LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

### LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

### LES NIVEAUX D'HABILITATION

### LES DOCUMENTS APPLICABLES

### LES MOYENS DE PROTECTION

### UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

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

### CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

### APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE

### LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

### LE MATÉRIEL ÉLECTRIQUE

### LES EPI

### LA MISE EN SÉCURITÉ

### LES PROCÉDURES D'INTERVENTION BS

### TRAVAUX PRATIQUES ET ÉVALUATION PRATIQUE

**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 sur maquettes pédagogiques suivie d'une séance de travaux pratiques (TP) sur sites sélectionnés en sous-groupe.

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

# PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (électricien)

EFFECTUANT DES OPÉRATIONS ÉLECTRIQUES 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.

## PRÉSENTATION ET ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

### LA DISTRIBUTION ÉLECTRIQUE

### LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

### LES ZONES À RISQUE ÉLECTRIQUE

### LES OPÉRATIONS ÉLECTRIQUES ET NON ÉLECTRIQUES

### LES NIVEAUX D'HABILITATION

### LES MOYENS DE PROTECTION

### LA CONSIGNATION

### LES DOCUMENTS APPLICABLES

### UTILISATION DES MATÉRIELS ET OUTILLAGES DE SÉCURITÉ

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

### CONTRÔLE INDIVIDUEL DES CONNAISSANCES

### APPLICATION SUR UNE INSTALLATION TYPE (MAQUETTE PÉDAGOGIQUE)

### TRAVAUX PRATIQUES ET ÉVALUATION PRATIQUE

**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 sur maquettes pédagogiques suivie d'une séance de travaux pratiques (TP) sur sites sélectionnés en sous-groupe.

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

# RECYCLAGE À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (électricien)

EFFECTUANT DES TRAVAUX ÉLECTRIQUES  
B1-B2-BR-BC



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

2  
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

**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.

## Références réglementaires :

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

### RAPPELS D'ÉLECTROTECHNIQUE

- ▶ Courant continu-alternatif, loi d'Ohm

### SENSIBILISATION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

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

### PRÉVENTION DES RISQUES ÉLECTRIQUES

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

### OBLIGATIONS LÉGALES

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

### LA NORME NF C18-510

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

### MANOEUVRES - MESURAGES - ESSAIS

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

### MATERIEL 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

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports, audiovisuels, transparents.

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

# FORMATION INCENDIE EQUIPIER 1<sup>RE</sup> INTERVENTION

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

1/2  
JOURS

DURÉE

8-10

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

## Références réglementaires :

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

### MODULE THÉORIQUE

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

### MODULE PRATIQUE

- ▶ Exercices avec extincteurs sur générateur de flammes

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

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

**INTERVENANTS** : Professionnels qualifiés et expérimentés.

**NOUVEAU**

# AGENT DE SERVICE DE SÉCURITÉ INCENDIE ET D'ASSISTANCE À PERSONNE

**(SSIAP 1)**

 FORMATION OBLIGATOIRE	 CHRD	<b>10,5 JOURS</b> DURÉE	<b>10-12</b> PARTICIPANTS	<b>INTER</b> ENTREPRISE	<b>INTRA</b> ENTREPRISE
--	---	----------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------------------

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

**PRÉ-REQUIS**

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

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

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

CONNAISSANCE DU FEU ET DE SES CONSÉQUENCES  
FONDAMENTAUX DE LA SÉCURITÉ INCENDIE  
CONSTITUTION DES INSTALLATIONS TECHNIQUES  
RÔLES ET MISSIONS DES AGENTS DE SÉCURITÉ INCENDIE  
PASSAGE DE L'EXAMEN DU DIPLÔME SSIAP 1

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Exercice pratiques, mises en situation.

**INTERVENANTS** : Formateurs qualifiés.

**NOUVEAU**

# CHEF D'ÉQUIPE DE SÉCURITÉ INCENDIE ET D'ASSISTANCE À PERSONNE

**(SSIAP 2)**

 FORMATION OBLIGATOIRE	 CHRD	<b>11 JOURS</b> DURÉE	<b>10-12</b> PARTICIPANTS	<b>INTER</b> ENTREPRISE	<b>INTRA</b> ENTREPRISE
--	--	--------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------------------

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

**PRÉ-REQUIS**

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

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

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

RÔLES ET MISSIONS DU CHEF D'ÉQUIPE  
MANIPULATIONS DES SYSTÈMES DE SÉCURITÉ INCENDIE  
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ INCENDIE  
GESTION DES SITUATION DE CRISE  
PASSAGE DE L'EXAMEN DU DIPLÔME SSIAP 2

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs qualifiés.

NORMES ET SÉCURITÉ

# INCENDIE ET ÉVACUATION

## TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD

1/2 JOURS

DURÉE

8-10

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

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

**PRE-REQUIS** Aucun.

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

### MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

### CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION

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

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

### Références réglementaires :

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

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

### PRINCIPES DE PRÉVENTION

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

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

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

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

# RISQUE ROUTIER

## PERFECTIONNEMENT À LA CONDUITE

NOUVEAU



FORMATION COMPÉTENCE

1 JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux conducteurs de VL, Véhicules VUL, livreurs ...

**PRE-REQUIS** Être titulaire du permis de conduire en cours de validité.

**LIEU** À Aix en Provence (piste privée pour les mises en situation).

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

- Maîtriser son véhicule en toutes circonstances et faire preuve d'une conduite sûre.
- Prévenir et anticiper les risques d'accidents
- Être sensibilisé aux dangers de la route
- Réagir face au danger
- Connaître son véhicule

Conduire sûr réclame de la maîtrise et beaucoup de concentration. Une formation appropriée vous permettra d'aborder la conduite avec plus de sérénité et de sécurité.

### LA DYNAMIQUE D'UN VÉHICULE ET SON CONDUCTEUR

- ▶ L'installation,
- ▶ Le regard
- ▶ La manipulation du volant,
- ▶ Les transferts de charge
- ▶ Le temps de réaction
- ▶ Le freinage
- ▶ Les trajectoires,
- ▶ L'anticipation

### MISE EN PRATIQUE SUR SITE

- ▶ Exercices de freinage d'urgence
- ▶ Freinage avec évitement d'obstacles
- ▶ Études des différentes trajectoires (PNF, instinctive, idéale, d'urgence)
- ▶ Aborder et négocier un virage (Point de braquage, point de code, point de sortie)
- ▶ Aborder et négocier un enchaînement de virages en toute sécurité
- ▶ La maîtrise de soi

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : 30% de théorie et 70% de pratique. Une piste privée pour les mises en situation.

**INTERVENANTS** : Formateurs experts.

# MANAGER, PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES

FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION ET LES COMPORTEMENTS



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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.

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

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

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

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

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

- ▶ Les acteurs de la prévention
- ▶ Une logique d'action à plusieurs niveaux: organisationnel, managérial, individuel
- ▶ 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

**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.

# GESTES, RÉFLEXES ET CONDUITES À TENIR FACE À DES SITUATIONS DE CRISE

ACQUÉRIR LES BONS GESTES ET RÉFLEXES



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

## INITIATION AUX PREMIERS SECOURS

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

## PRÉVENTION DES RISQUES MAJEURS

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

## PRÉVENTION AUX SITUATIONS DE VIOLENCE

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

## PRÉVENTION DU RISQUE TERRORISTE

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

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

# RÉDACTION DU DOCUMENT UNIQUE

RÉDIGER SON DOCUMENT UNIQUE ET ÉVALUER POUR MIEUX PREVENIR



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHRD



CONSEIL

ENTREPRISE



1/2-2  
JOURS

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS



INTRA

ENTREPRISE

## PUBLIC

Sont concernés par cette formation les directeurs, chefs d'entreprise, responsables de la sécurité et responsables de syndicats, avec une approche théorique de la prévention des risques professionnels dans l'industrie hôtelière et l'application pratique de la mise en oeuvre du Document Unique.

Où qu'est-ce qu'une démarche d'évaluation des risques professionnels? Comment appréhender le cadre réglementaire et conventionnel? Comment élaborer un programme spécifique d'actions et de mesures préventives?

## PRÉ-REQUIS

Être directeur, chef d'entreprise ou responsable de la sécurité.

## PRÉVOIR UN PROGRAMME D'ACTIONS : MAÎTRISER LA RÉALISATION DU DOCUMENT UNIQUE

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

- Apprendre à maîtriser la réglementation et la méthodologie en matière d'évaluation des risques professionnels.
- Actualiser ainsi le Document Unique de Prévention.

### LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- ▶ Textes, réagir face à l'administration
- ▶ Conventions UMIH / CNAM

### LA DÉMARCHÉ D'ÉVALUATION

- ▶ Identification
- ▶ Analyse et classification des risques à partir des postes de travail
- ▶ Actions de prévention à proposer

### RÉALISATION DU DOCUMENT UNIQUE DE PRÉVENTION

- ▶ Forme et contenu
- ▶ Elaboration du programme d'actions
- ▶ Suivi des actions
- ▶ Mises à jour
- ▶ Cas concret d'une entreprise CHRD

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** Supports pédagogiques, supports audiovisuels.

**INTERVENANTS :** animateurs spécialisés.

# BASES DE L'ÉLECTRICITÉ DE CLIMATISATION - CHAUFFAGE

## INITIATION À L'ÉLECTRICITÉ



FORMATION  
COMPÉTENCE



HÔTELIERS



4,5  
JOURS

DURÉE



8-10

PARTICIPANTS



INTRA

ENTREPRISE

## PUBLIC

Cette formation concerne le personnel d'entretien.

## PRÉ-REQUIS

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

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

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

### GRANDEURS ÉLECTRIQUES

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

### COURANT ALTERNATIF MONOPHASE

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

### COURANT ALTERNATIF TRIPHASE

- ▶ Présentation, observation

### SECURITÉ

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

### PRATIQUE

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

### SENSIBILISATION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

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

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

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

**INTERVENANTS :** Formateurs spécialisés.

# TRAITEMENT DES EAUX DE PISCINE

INTÉGRER TOUS LES PARAMÈTRES POUR MIEUX COMPRENDRE ET MAÎTRISER LA PISCINE



**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.

## 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

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

# TRAITEMENT ET HYGIÈNE DES SPAS

METTRE EN VALEUR SON SPA



**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.

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

## ACCESSIBILITÉ

## LÉGISLATION (ARRÊTÉ DU 1<sup>ER</sup> 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

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

# L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES

## ACCESSIBILITÉ POUR TOUS



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHR



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE



ENTREPRISE

### 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.

## INTRODUCTION

### PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

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

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

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

### MISES EN SITUATION DE HANDICAP

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

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

### COMMUNIQUER SUR SON ACCESSIBILITÉ

**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.

# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## L'ENVIRONNEMENT AU SERVICE DES CHR



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHR



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

### PUBLIC

Cette formation s'adresse aux exploitants et salariés CHR.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### UN ÉCOLABEL POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE, LA RENTABILITÉ ET L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

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

- Prendre en compte l'environnement dans la gestion de son établissement
- Découvrir les bonnes pratiques environnementales pour éventuellement obtenir un écolabel.

La formation aide à engager une démarche environnementale dans un hôtel, un café ou un restaurant en permettant, par exemple, de réduire les coûts d'exploitation, d'améliorer la qualité de service et de valoriser l'image de l'entreprise. Elle est surtout un panorama des bonnes pratiques: comment faire des **économies d'eau** et mieux gérer l'assainissement, **économiser l'énergie**, produire moins de déchets, mieux acheter et mieux préserver l'environnement, améliorer la qualité environnementale (bruit, air, biodiversité, intégration visuelle et paysagère...).

### INITIATIVES EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT

- ▶ Qu'est-ce que le développement durable ?
- ▶ Les bonnes raisons d'engager une démarche, les facteurs de réussite
- ▶ Utiliser les résultats en communication et management

### PANORAMA DES BONNES PRATIQUES

- ▶ L'eau, l'énergie, les déchets, mieux acheter, améliorer la qualité environnementale

### LABELLISATION OU CERTIFICATION

- ▶ Ecolabel européen, clé verte, exploiter cette reconnaissance

### PROJET DE CRÉATION OU DE RÉNOVATION

- ▶ Quels bénéfices en tirer, démarches existantes, répartition des rôles
- ▶ Exemples de projets de construction/rénovation, éco-conception

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

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

**INTERVENANTS :** Consultants spécialisés en questions environnementales.

# TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Perfectionnez et développez  
votre savoir-faire



# 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
- ▶ Evaluation 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. Partenaire Formation & Expertise.

# LA MAÎTRISE DES MODES DE CUISSON

LES NOUVELLES TECHNIQUES AU SERVICE DES SAVEURS



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

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

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

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

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

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

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

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

**INTERVENANTS** : Chefs formateurs. Partenaire Formation & Expertise.

# DESSERTS DE SAISON

NOUVEAU

«FAIT MAISON» GRÂCE AUX NOUVELLES  
TECHNIQUES DE CUISSON



FORMATION  
COMPÉTENCE



RESTAURATEURS

3  
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux cuisiniers, chefs de cuisine, chefs de parties ou brigades de cuisine.

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

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

- Se réapproprier les recettes traditionnelles.
- Développer leur offre à un coût maîtrisé.

## TECHNIQUES

- ▶ Créer sa carte de dessert à partir de produits de saison
- ▶ Réalisation des fiches techniques adaptées
- ▶ Savoir gérer sa production et son service grâce aux nouvelles techniques de cuisson

## ATELIERS CULINAIRES

- ▶ Bases de pâtes
- ▶ Bases de crème
- ▶ Desserts à l'assiette, en verrine, en bocaux
- ▶ Café gourmand
- ▶ Les nouvelles techniques de cuisson des produits
- ▶ Organiser judicieusement sa mise en place grâce au sous vide
- ▶ Valorisation des assiettes (dressage et décorations)

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

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

**INTERVENANTS** : Chefs formateurs. Partenaire Formation & Expertise.

# LA CUISINE BISTRONOMIQUE

NOUVEAU

ALLIER GASTRONOMIE ET SIMPLICITÉ



FORMATION  
COMPÉTENCE



RESTAURATEURS

3  
JOURS

DURÉE

4-8

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

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

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

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

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

## THÉORIE

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

## ATELIERS TECHNIQUES

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

## ATELIERS CULINAIRES

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

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

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

**INTERVENANTS** : Chefs formateurs. Partenaire Formation & Expertise.

# TECHNIQUES DE DRESSAGE À L'ASSIETTE

## DRESSAGE ET DÉCOR



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

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

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

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

### SAVOIR GÉRER SA MISE EN PLACE ET LES ÉLÉMENTS DE DÉCORATION

#### ÉVOLUTION DES ATTENTES CLIENTS.

#### COMPRENDRE L'INTERET DU DRESSAGE ET DU VISUEL DANS LA PERCEPTION D'UN PLAT.

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

#### CHOISIR ET/OU RÉALISER LES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS DE DÉCORATION.

#### ACQUÉRIR, MAÎTRISER DES GESTES.

#### CRÉER DES COULIS, DES HUILES FACILES À PRÉPARER

#### UTILISER L'AGAR AGAR POUR DES GELÉES FROIDES OU CHAUDES

#### ÉPAISSIR DES COULIS AU XANTHANE

#### CRÉER DES CONSISTANCES CROUSTILLANTES POUR LE VOLUME DES ASSIETTES

#### TRAVAIL DES GARNITURES POUR LES SUPERPOSITIONS

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

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

**INTERVENANTS** : Chefs formateurs. Partenaire Formation & Expertise.

# LES SANDWICHES

## UTILISER DES PRODUITS DE QUALITÉ



**PUBLIC** La formation s'adresse à toute personne qui manifeste la motivation de travailler dans une sandwicherie et toute personne ayant des besoins précis sur le thème abordé.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

### ACQUÉRIR DES TECHNIQUES DE BASE SIMPLES NÉCESSAIRES À L'OUVERTURE D'UNE SANDWICHÉRIE

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

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

#### PRÉSENTATION DES DIFFÉRENTS TYPES DE PAINS

#### SAVOIR LES ADAPTER AUX RECETTES DE SANDWICHES

#### LES SAUCES DE BASE

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

#### ÉLABORER DES SANDWICHES FROIDS OU CHAUDS

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

#### LES PRODUITS SEMI ÉLABORÉS ET LEUR UTILISATION

#### NOTIONS HACCP

#### DRESSAGE ET PRÉSENTATION

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

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

**INTERVENANTS** : Restaurateurs experts.

# CARTES ET MENUS

SAVOIR RÉDIGER SA CARTE  
ET ADAPTER LE CONTENU



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

**PRE-REQUIS** Aucun.

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

- Adapter le contenu de leur carte (clientèle, concurrence, géographie locale, etc).
- Rédiger une carte de menu et vin claire et lisible.
- Mettre en oeuvre la réglementation en matière d'information du consommateur.
- Promouvoir leur offre (cartes & menus, actions promotionnelles, etc).

## CARTES ET MENUS : ECHANGES DES PRATIQUES

- ▶ Les points essentiels
- ▶ Les écueils à éviter
- ▶ Analyse de différents types de cartes et menus
- ▶ Définir l'identité de votre établissement

## LE CHOIX DE L'OFFRE

- ▶ Le choix des matières premières (ingrédients, approvisionnement, grammage, fiches recettes)
- ▶ Rédiger son offre

## LE CHOIX DES PRIX

- ▶ Le principe d'Omnès

## LA CARTE DES BOISSONS

- ▶ Les boissons non alcooliques
- ▶ La carte des vins
  - Les règles essentielles
  - Les mentions obligatoires
  - Les mentions facultatives
  - Les conseils
  - Les erreurs à ne pas commettre

## COMMUNIQUER SON OFFRE

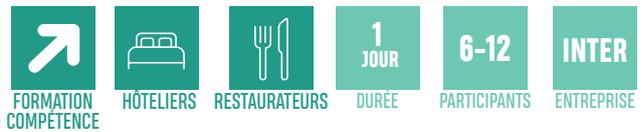
- ▶ Le choix du support
- ▶ La carte des menus
- ▶ Les obligations d'information du consommateur
- ▶ Communiquer auprès de ses clients
- ▶ Les fichiers clients
- ▶ Les institutionnels
- ▶ Développer le bouche à oreilles
- ▶ Préparer une action promotionnelle

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

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

**INTERVENANTS** : Restaurateurs experts. Partenaire Formation & Expertise.

# VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT DÉJEUNER EN RESTAURATION ET HÔTELLERIE



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

**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'affaire.
- 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, MAITRISE 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 DESINFECTION

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Présentation de la séquence en méthodes active, participative et expositive, exercices formatifs effectués en individuel, ou en sous-groupe.

**INTERVENANTS** : Chef de cuisine diplômé.

# CONNAÎTRE LE VIN POUR MIEUX LE VENDRE

## ACCORDS METS/VINS



**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tous les professionnels souhaitant connaître le vin pour mieux conseiller le client.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

### CONNAÎTRE LES APPELLATIONS ET SAVOIR CONSEILLER LE CLIENT

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

- Savoir mettre en évidence les caractéristiques principales d'un vin pour le présenter à la clientèle avec un vocabulaire approprié.
- Rendre sa carte des vins attractive pour en optimiser les ventes.
- Savoir marier les vins avec les plats pour faciliter au mieux le choix du client.

### DU RAISIN AU VIN, MÉCANISMES DE L'ANALYSE SENSORIELLE

- ▶ Origines de la vigne et du vin
- ▶ La grappe de raisin et ses constituants
- ▶ Composition du vin
- ▶ Les phases de la dégustation
- ▶ Reconnaître les caractéristiques d'un vin
- ▶ Les défauts d'un vin

### SECRETS DE L'ÉLABORATION, DÉCOUVERTE DU VIGNOBLE FRANÇAIS

- ▶ Vinifications en blanc, rouge et rosé
- ▶ Elevage du vin
- ▶ Notion de terroir
- ▶ Définitions aop, igt
- ▶ Cépages blancs et rouges
- ▶ Vinifications spéciales

### L'UNIVERS DU VIN, LA CARTE DES VINS

- ▶ La bouteille
- ▶ Le service des vins
- ▶ Stockage et conservation des vins
- ▶ Circuits de distribution
- ▶ Elaboration de la carte
- ▶ Accords mets et vins

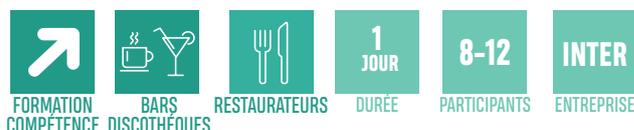
**VALIDATION DE LA FORMATION** : Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Cours théorique, ateliers ludiques et pratiques, examen olfactif "Le nez du vin", examen gustatif de 6 à 8 vins.

**INTERVENANTS** : Oenologues.

# VALORISER VOTRE CARTE DE BIÈRES

## QUELLE BIÈRE POUR QUEL PLAT ?



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Valoriser leur gamme de bière.

### PRÉSENTATION DES MATIÈRES PREMIÈRES : MALTS ET HOUBLONS

#### MÉTHODES DE FABRICATION

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

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

#### MISE EN OEUVRE SENSORIELLE

- ▶ Mettre les 5 sens en éveil

#### ETUDE ORGANOLEPTIQUE D'UNE SÉLECTION DE TROIS BIÈRES

- ▶ Présentation de la roue des saveurs

#### LE CHOIX D'UNE GAMME DE BIÈRES

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

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

#### TECHNIQUES DE SERVICE

- ▶ Pression et bouteilles

#### LE CHOIX DU VERRE

#### MOUSSE OU PAS MOUSSE?

#### LE MARCHÉ DE LA BIÈRE : LES GRANDES TENDANCES

#### LE VOCABULAIRE DE LA BIÈRE

#### PRÉJUGÉS ET IDÉES PRÉCONÇUES : LA VÉRITÉ SUR LA BIÈRE

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

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

**INTERVENANTS** : Biérologues.

# BARTENDING

LE BAR : UN MÉTIER DE SPÉCIALISTE



**PUBLIC** Le niveau I est accessible aux personnes n'ayant aucune expérience dans le domaine de l'hôtellerie-restauration. Le niveau II est destiné aux stagiaires issus du métier de l'hôtellerie-restauration justifiant d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Aborder le rôle du barman, les connaissances en matière de spiritueux, les techniques de vente et de service, la réalisation de boissons variées en appliquant les procédures internationales.

## PRÉSENTATION

LE BARMAN

LES BARS

TYPES DE BOISSONS

LÉGISLATION

L'ALCOOL

LA VERRERIE

LES USTENSILES ET ÉQUIPEMENTS

L'HYGIÈNE ET LE SERVICE

LES ATTENTES CLIENTS

LA MISE EN PLACE D'UNE STATION

LES PROCÉDURES DE RÉALISATION

LES TECHNIQUES DE VERSE ET DE DOSAGE

CONNAISSANCES PRODUITS

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

**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.

# COCKTAILS

APPRENDRE OU OPTIMISER LE MÉTIER DE BARMAN



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.

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

**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.

# CONNAÎTRE LES RHUMS ET LES WHISKY POUR MIEUX LES VENDRE

MIEUX CONNAÎTRE POUR MIEUX LES VENDRE



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

VODKA

GIN

WHISKY

BOURBON

TEQUILA & MEZCAL

ARMAGNAC & COGNAC

RHUM

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

# ACCUEILLIR SON CLIENT ET VENDRE

POUR UNE DEMARCHE QUALITÉ  
DANS LES RESTAURANTS ET BRASSERIES



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Prendre en charge le client de la porte à la table.
- Identifier les vraies attentes des clients.
- Conseiller le client dans ses choix.
- Vendre mieux et fidéliser le client.

Les objectifs pédagogiques étant de connaître les mécanismes psychologiques liés à l'accueil, de comprendre l'impact de l'image sur la fréquentation de la clientèle, d'identifier les besoins de la clientèle ainsi que d'acquérir des techniques de ventes éprouvées.

## APPRENDRE LES RÈGLES DE BASE DU SERVICE

- ▶ Premier contact avec le client
- ▶ Prise de commande, le suivi de la commande
- ▶ Prise en charge de la table jusqu'au départ du client
- ▶ Echange de pratiques

## L'ACCUEIL AU POINT DE VENTE

- ▶ L'accueil avant l'accueil, le téléphone, la réception
- ▶ La gestion des attentes, l'attitude et le sourire
- ▶ Les mécanismes psychologiques liés à l'accueil
- ▶ Les exigences du public

## SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU CLIENT

- ▶ La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes
- ▶ L'image de soi, l'image perçue par autrui
- ▶ L'esprit d'équipe : une bonne communication interne, gestion des conflits

## IDENTIFIER LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

- ▶ L'écoute active : questionner, comprendre, re-formuler
- ▶ Faire la différence entre besoin et envie
- ▶ Identifier les freins

## L'ACCUEIL POUR VENDRE

- ▶ Le comportement vendeur, écouter, séduire et convaincre
- ▶ Argumenter, conseiller, fidéliser la clientèle
- ▶ Vendre le concept de l'établissement
- ▶ Parler «vrai» pour vendre plus, le langage sensoriel

**NOTRE CONSEIL** Assister à la formation **VENTE ADDITIONNELLE**

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques et jeux de rôles.

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

# ACCUEILLIR ET VENDRE LES PRESTATIONS DE L'HÔTEL

COMPRENDRE L'IMPACT DE SON IMAGE ET LA VALORISER



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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.

## CONNAÎTRE LES PROFILS COMPORTEMENTAUX DES CLIENTS

- ▶ Qui sont vos clients ?
- ▶ Les types de nationalités dans votre hôtel
- ▶ 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

**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 l'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** Aucun.

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.

## LE SENS DU LUXE

- ▶ L'importance du détail

## REUSSIR 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

**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).

# ACCUEILLIR ET COMPRENDRE LES CODES CULTURELS DES CLIENTS

SAVOIR RENSEIGNER ET VENDRE DES PRODUITS



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

## REPÉRER LES DIFFÉRENCES CULTURELLES

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

## L'INTERCULTUREL, CLÉ DE SUCCÈS AVEC UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE

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

## EVALUER L'INFLUENCE DE LA CULTURE SUR LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

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

## DIVERSITÉ DE LA CLIENTÈLE, TYPOLOGIE DE CONSOMMATEURS

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

## EVALUER LA NOTION DE SERVICE

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

## COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC UNE CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

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

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

# 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** Aucun.

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.

## LE LUXE

- ▶ Définition
- ▶ Histoire
- ▶ La considération et l'impression d'être unique

## LES BONNES ATTITUDES

- ▶ Savoir, savoir-faire, savoir-être
- ▶ Repérer les conduites inefficaces

## LES DIFFÉRENTS STYLES DE COMMUNICATION

- ▶ L'attitude
- ▶ La posture
- ▶ L'aspect
- ▶ Le langage
- ▶ Le langage et la distance
- ▶ Le langage en relation avec le concept
- ▶ Les messages implicites et explicites
- ▶ Mots, comportements, rituels
- ▶ Améliorer la conversation en évitant les malentendus

## LA MONTÉE EN GAMME ET EN COMPÉTENCE

- ▶ Les six profils psychologiques

**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.

# GOVERNANTES

## SAVOIR ÊTRE ET SAVOIR FAIRE



**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s. Compte tenu des emplois du temps et horaires de prise de fonction, le programme est bien sûr adapté aux disponibilités de chacun et aux besoins de l'entreprise.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

### UN RÔLE DE COORDINATEUR SATISFAIRE LA CLIENTÈLE PAR UN SERVICE DE QUALITÉ

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

- Apprendre à organiser et planifier le fonctionnement général de son service.
- Encadrer et motiver son équipe en se positionnant en tant que chef de service.
- Etablir une coordination avec les services connexes de l'établissement.
- Savoir gérer son temps.
- Satisfaire son rôle de "maître (maîtresse) de maison".
- Respecter et faire respecter les critères d'accueil client.
- Définir et/ou respecter le budget de son service.
- Renseigner et exploiter les tableaux de bord de gestion.

#### MANAGEMENT

- ▶ Bases du management

#### GESTION

- ▶ Achat, stockage, gestion et contrôle budgétaire

#### ORGANISATION

- ▶ Etablir la fiche de fonction
- ▶ Planifier, organiser, optimiser

#### RESPECT DES NORMES

- ▶ D'hygiène et de sécurité

#### COMMERCIAL

- ▶ Connaissance et respect des normes de l'enseigne ou des nouvelles normes
- ▶ Connaissance et compréhension de la clientèle
- ▶ Réussite de l'accueil du client

#### L'IMPORTANCE DU DÉTAIL

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

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

**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 œuvre des bonnes pratiques d'hygiène.
- Organiser et planifier leurs activités et tâches.
- Mettre en œuvre un auto-contrôle de qualité.

#### 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 ŒUVRE 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)

**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).

# GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS

SELON LES PROFILS DES CLIENTS



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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.

## 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)

**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.

# GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

## ADAPTER LA RÉPONSE À L'AGRESSION SAVOIR GÉRER LES CONFLITS

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

## MAÎTRISE DU CADRE JURIDIQUE

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

## GESTION VERBALE DU CONFLIT

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

## POSITIONNEMENT

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

## PROTECTION

- ▶ Techniques de défense personnelle et d'intervention pratique

## MISES EN SITUATION

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

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

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

**INTERVENANTS :** Consultants spécialisés.

# I MANAGEMENT

Améliorez la performance  
de vos équipes



# LE PERMIS DE FORMER

ACCOMPAGNER UN APPRENTI,  
UN ALTERNANT TOUT AU LONG  
DE SA FORMATION



FORMATION  
OBLIGATOIRE



CHR



14  
HEURES



6-15



INTER



ENTREPRISE

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

## PLAN D'INTÉGRATION DANS L'ENTREPRISE

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

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

La formation permet de comprendre le fonctionnement et les enjeux de la formation qualifiante, les missions et rôles des différents acteurs en présence, ainsi que toutes les notions nécessaires à une intégration réussie: communication, responsabilité, passion à transmettre, management et évaluation des performances.

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

- ▶ 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

### 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

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

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés en CHR.

# LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR

ACCOMPAGNER UN APPRENTI,  
UN ALTERNANT TOUT AU LONG DE SA FORMATION



FORMATION  
OBLIGATOIRE



CHR



4  
HEURES



6-15



INTER

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

**PRÉ-REQUIS** Être titulaire du 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

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés en CHR.

# MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

ÊTRE UN MANAGER ET UN ANIMATEUR D'ÉQUIPE



**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux restaurants et aux hôtels (exploitants, directeurs, maîtres d'hôtels, gouvernantes...)

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

## ACCOMPAGNER, DÉVELOPPER ET ANIMER POUR CEUX QUI ONT UNE FONCTION D'ENCADREMENT

Qu'est-ce que manager/animer une équipe de serveurs et/ou d'employés au sein d'un établissement CHR ? Comment se positionner en tant que patron ou gérant ? Comment exercer son métier de manager/animateur de façon efficace ? Comment décider, organiser, diriger et contrôler l'activité dont on est responsable ? Comment mener un entretien constructif en face à face ? Comment organiser et structurer une réunion d'équipe ? Comment faire face aux situations de communication difficiles ? Tant de questions qui sont abordées pour répondre aux interrogations des responsables et gérants d'établissements, études de cas à l'appui.

### LE MÉTIER DE MANAGER

- ▶ Importance du métier de manager
- ▶ Accompagnement, développement, animation d'équipe

### LES TYPES DE MANAGEMENT

- ▶ Les différents types et styles de management
- ▶ Les attentes du patron vis-à-vis des employés
- ▶ Les attentes des salariés vis-à-vis du patron

### LE GESTIONNAIRE D'ACTIVITÉ

- ▶ Être manager gestionnaire aujourd'hui
- ▶ Différents types de leadership exerçables
- ▶ Différences entre la mission du directeur et celle des employés collaborateurs

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Supports audiovisuels, études de cas, mise en pratique, plan de perfectionnement.

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés en management et/ou en communication.

# SUIVI ET RENFORCEMENT PRATIQUE

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL



**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux restaurants et aux hôtels (exploitants, directeurs, maîtres d'hôtels, gouvernantes...).

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

## 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 METHODES MANAGERIALES

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

#### AXE DU MANAGEMENT DE LA TACHE

- ▶ 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

**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.

# 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** Aucun.

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.

### 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

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

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

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

# COMMENT RECRUTER, MOTIVER ET FIDÉLISER SES SALARIÉS

**NOUVEAU**

## SAVOIR RECRUTER, ACCUEILLIR, INTÉGRER ET FIDÉLISER



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Maîtriser les différentes méthodes de recrutement.
- Maîtriser l'ensemble du processus de recrutement.
- D'accueillir et d'accompagner un nouvel arrivant.
- De connaître les dispositifs de gestion des compétences pour fidéliser les salariés.

### PROCÉDER À SON PREMIER RECRUTEMENT

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

### OFFRE ET SÉLECTION DES CANDIDATURES

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

### ENTRETIEN ET INTÉGRATION

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

### ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

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

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

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

**INTERVENANTS** : Spécialisés en ressources humaines.

# ENTRETIEN PROFESSIONNEL

## PRÉPARATION À L'ENTRETIEN INDIVIDUEL PROFESSIONNEL



FORMATION OBLIGATOIRE



CHRD



1 JOUR

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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.

### 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 DÉMARCHÉ AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- ▶ Présentation du passeport formation

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

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

**INTERVENANTS :** Spécialisés en relation interpersonnelle.

# ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR

## PRÉPARATION DE L'ARRIVÉE DU COLLABORATEUR



FORMATION COMPÉTENCE



CHRD



2 JOURS

DURÉE



4-8

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE

### PUBLIC

Cette formation est destinée aux responsables de l'hôtellerie et la restauration.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Préparer l'arrivée d'un nouveau collaborateur.

### QUELLES VONT ÊTRE LES FONCTIONS DU NOUVEAU COLLABORATEUR

- ▶ La fiche de poste

### PRÉPARER L'ARRIVÉE D'UN NOUVEAU COLLABORATEUR

- ▶ Les étapes pour bien accueillir le collaborateur
- ▶ Mise en place d'outil pour une intégration parfaite du nouveau collaborateur

### L'ENCADREMENT

- ▶ Les bases du management opérationnel
- ▶ Le cycle de la progression
- ▶ Le cycle de la régression
- ▶ Coaching

### AMÉLIORER SES PERFORMANCES DE FORMATEUR

- ▶ Identifier les besoins en formation
- ▶ Mise en place d'un plan de formation/ les techniques
- ▶ Visualiser les acquis
- ▶ Relever les objections

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

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

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

# 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** Aucun.

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.

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS POSITIF ET NÉGATIF

PRENDRE CONSCIENCE DES EFFETS INDUITS PAR LE STRESS

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

MODIFIER SES HABITUDES ÉMOTIONNELLES ET SES AUTOMATISMES DE PENSÉE

DÉCODER LES COMPORTEMENTS ET STRATÉGIES DE DÉSTABILISATION

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

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

CONCILIER CERTAINES CONTRAINTES PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES

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

**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.

# LA FORMATION DE FORMATEURS

SAVOIR COMMUNIQUER DE FAÇON PÉDAGOGIQUE



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Pouvoir disposer de méthodes et techniques appropriées : pertinentes et adaptées aux différents types de formation à réaliser.
- Apprendre à savoir communiquer de façon pédagogique.
- Acquérir les bons réflexes en matière de pédagogie, afin de gérer de façon efficace un groupe d'apprenants ou une seule personne à accompagner.

LES DIFFÉRENCES ENTRE LE FAIT DE SAVOIR-FAIRE ET LE FAIT DE SAVOIR TRANSMETTRE

LES DIFFÉRENCES ENTRE L'ENSEIGNEMENT ET LA FORMATION POUR ADULTE

LES 3 ÉTAPES DE LA FORMATION : LA PRÉPARATION, LA RÉALISATION ET LE SUIVI DE LA FORMATION

LA COMMUNICATION PÉDAGOGIQUE ET SES CARACTÉRISTIQUES

LA RECHERCHE DU FEEDBACK PÉDAGOGIQUE

LA CONSTRUCTION D'UNE SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE

LES DIFFÉRENTES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET LEURS ATOUTS SPÉCIFIQUES

LES DIFFÉRENTES TECHNIQUES D'ANIMATION DE FORMATION POUR ADULTE

LES TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT ADAPTÉES À UN GROUPE ET À UNE PERSONNE

LES DIFFÉRENTS SUPPORTS À UTILISER EN FONCTION DU TYPE ET DE LA NATURE DU CONTENU DE LA FORMATION

LE SUIVI DE LA FORMATION ET LES MOYENS À METTRE EN ŒUVRE POUR LE RETOUR SUR INVESTISSEMENT

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

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

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés.

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

MANAGER MALGRÉ LA DISTANCE

 FORMATION COMPÉTENCE	 CHRD	 2 JOURS DURÉE	 8-12 PARTICIPANTS	 INTER ENTREPRISE	 INTRA ENTREPRISE
--	---	--	---	--	--

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

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

### LA MAINTIEN DU NIVEAU D'EXIGENCE

### LES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE REPORTING EFFICACE

#### LA DÉLÉGATION :

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

### LES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES CONSTRUCTIFS

### LA PRATIQUE DU QUESTIONNEMENT

### L'INSTAURATION DE LA CONFIANCE

### LES MOYENS DE CONTRÔLE ET DE SUIVI À DISTANCE

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

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

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés.

# PRÉSERVER L'ENTENTE FAMILIALE DANS SON ÉTABLISSEMENT

LE MANAGEMENT DANS DES ÉTABLISSEMENTS FAMILIAUX

 FORMATION COMPÉTENCE	 CHRD	 2 JOURS DURÉE	 8-12 PARTICIPANTS	 INTER ENTREPRISE
--	--	--	---	--

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

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

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

### LA CAPACITÉ À EXPRIMER SES DÉSACCORDS

### LES RÔLES IMPARTIS ET LEUR ARBITRAGE

### LES RÔLES ASSIGNÉS ET LES RÔLES MASQUÉS

### LE POUVOIR ET L'INFLUENCE

### LES CONSÉQUENCES POSITIVES DE LA CONFIANCE INSTAURÉE

### LES CONSÉQUENCES NÉGATIVES D'UN MANQUE DE CONFIANCE

### LES DIVERGENCES DE POSITION, DE CONCEPTION ET LEUR RÉGULATION

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

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

### LES ÉCUEILS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉS À ÉVITER

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

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

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés.

# DROIT SOCIAL ET GESTION

Développez votre entreprise  
dans le cadre législatif en vigueur



# DROIT DU TRAVAIL : ACTUALITÉ ET RÉGLEMENTATION

## LA RÉGLEMENTATION DU TRAVAIL EN CHR



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

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

### CODE DU TRAVAIL, DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL

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

### RÈGLES DE LA DIRECTION

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

### MESURES DE DISCIPLINE DANS L'ENTREPRISE

- ▶ Agissements fautifs
- ▶ Harcèlement, discrimination, sanctions

### SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL, FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL

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

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

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

**INTERVENANTS** : Spécialisés dans le secteur des CHR.

# GÉRER LA PAIE

## LES CLÉS D'UN BULLETIN DE PAIE



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

### DÉTAIL DU CALCUL DU SALAIRE

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

### ETABLIR LES BULLETINS DE SALAIRE

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

### PRENDRE EN COMPTE LA VIE DE L'ENTREPRISE

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

### LES INDEMNITÉS EN CAS DE RUPTURE

### LE PAIEMENT DES COTISATIONS SOCIALES

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

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

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

# DROIT DU TRAVAIL CHR

## EN 10 MODULES DE 3H30



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHR



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE



ENTREPRISE

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Connaître le droit du travail, appliqué au secteur des hôtels, cafés, restaurants.
- Mettre en conformité l'exploitation, au regard de la réglementation du travail en vigueur.
- Limiter le risque de contentieux.
- Respecter et faire respecter les dispositions légales.
- Disposer des outils pratiques pour les mettre en oeuvre dans leur exploitation.

### 1. LA CONVENTION COLLECTIVE HCR DU 30 AVRIL 1997

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

- Connaître et faire appliquer la Convention Collective HCR

#### 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. LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

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

- Savoir distinguer les différentes instances CE, DP, CHSCT, DS
- Connaître leur rôles, leurs droits et devoirs.
- Les mettre en place et animer les réunions.

#### LE COMITÉ D'ENTREPRISE

#### LA DÉLÉGATION DU PERSONNEL

#### LE COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

#### LA DÉLÉGATION SYNDICALE

#### LES ÉLECTIONS

#### LES RÉUNIONS

### 3. LE CONTRAT DE TRAVAIL

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

- Connaître les différents contrats utilisés en HCR.

#### 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

### 4. LE TEMPS DE TRAVAIL

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

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

#### LA DURÉE DU TRAVAIL

#### LE TRAVAIL DE NUIT

#### LE REPOS HEBDOMADAIRE

#### LA MODULATION

#### LES CONGÉS PAYÉS

#### LES JOURS FÉRIÉS GARANTIS

#### LA JOURNÉE DE SOLIDARITÉ

#### LE TEMPS D'HABILLAGE/DÉSHABILLAGE

### 5. EXERCER LE POUVOIR DISCIPLINAIRE ET LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

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

- Savoir sanctionner un agissement fautif.
- Mettre en place un règlement intérieur.

LA FAUTE

LES SANCTIONS

LES MOYENS DE PREUVES

LA PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

L'ENTRETIEN DE RECADRAGE

L'ENTRETIEN PRÉALABLE AU LICENCIEMENT

ENJEU DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

SON CONTENU (HYGIÈNE, SÉCURITÉ, HORAIRES, ABSENCES, DISCIPLINE, TENUE VESTIMENTAIRE, ALCOOL, DROGUE, CONTRÔLE DES SACS...) L'ENTRETIEN PRÉALABLE AU LICENCIEMENT

## 6. 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

## 7. SE METTRE EN CONFORMITÉ

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 DOSSIER DU SALARIÉ

L'ÉMARGEMENT DES HORAIRES

LE SALARIÉ ÉTRANGER

LE TRAVAIL DISSIMULÉ

LES ÉLÉMENTS DE PAYE

LA VIDÉOSURVEILLANCE

## 8. LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES - LA PÉNIBILITÉ

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

- Disposer d'un DUER et mesurer la pénibilité.

CONTENU D'UN DUER

MESURER LE RISQUE, LA FRÉQUENCE, LA GRAVITÉ

LES MESURES DE PRÉVENTION

LES SUPPORTS ET AIDES FINANCIÈRES

QUI EST CONCERNÉ PAR LA PÉNIBILITÉ ?

LES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

LES DROITS DU SALARIÉ

## 9. ÉLÉMENTS AYANT UNE INCIDENCE SUR L'EXECUTION DU CONTRAT DE TRAVAIL

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

- Identifier les cas de suspension du contrat de travail et de connaître la réglementation en la matière.

### DÉFINITION DE LA SUSPENSION

#### CAS DE SUSPENSION

##### ACCIDENT DU TRAVAIL/ MALADIE PROFESSIONNELLE

- ▶ Délimitation de la notion d'accident du travail
- ▶ Accident de trajet : enjeux distinction avec accident du travail
- ▶ Formalités
- ▶ Définition de la maladie professionnelle
- ▶ Tableaux des maladies professionnelles
- ▶ Contestation du caractère professionnelle de la maladie

##### INAPTITUDE MÉDICALE

- ▶ Constatation de l'inaptitude
- ▶ Conséquences de l'avis médical
- ▶ Obligation de reclassement
- ▶ Rupture du contrat de travail pour inaptitude

##### MATERNITÉ, PATERNITÉ, ADOPTION

- ▶ Congés maternité et d'adoption
- ▶ Congés accordés au père ou à la personne vivant en couple avec la mère
- ▶ Interdiction de licencier

## 10. HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL

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

- Appréhender les enjeux de l'hygiène, sécurité et santé au travail et de s'y conformer.

### OBLIGATION DE SÉCURITÉ ET DEVOIR DE PRÉVENTION

#### CHAMP DE LA PROTECTION

##### PRÉVENTION DES RISQUES

- ▶ Évaluation des risques
- ▶ Formation à la sécurité
- ▶ Acteurs de prévention

##### RÈGLES DE RESPONSABILITÉ

- ▶ Responsabilité pénale
- ▶ Responsabilité civile

#### ENTREPRISES EXTÉRIEURES

#### SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE

##### PRÉSERVATION DE L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE DES SALARIÉS

##### PRÉSERVATION DE L'INTÉGRITÉ MENTALE DES SALARIÉS

- ▶ Stress au travail
- ▶ Harcèlement sexuel et moral
- ▶ Risques psycho-sociaux

##### PRÉVENTION DE LA PÉNIBILITÉ

#### SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL

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

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

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

# POUVOIR DISCIPLINAIRE ET PROCÉDURE PRUD'HOMALE

## MAÎTRISER LES ÉVOLUTIONS DE LA LOI

FORMATION  
COMPÉTENCE

CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

### PUBLIC

Cette formation s'adresse aux directeurs et responsables des ressources humaines, aux collaborateurs de la direction des ressources humaines et aux responsables opérationnels directement investis des aspects sociaux de la gestion d'un site.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Maîtriser les évolutions de la loi, en mesurer les enjeux, et bâtir un plan d'actions.

### DROIT DISCIPLINAIRE

- ▶ Pouvoir de direction de l'employeur
- ▶ Notion de faute
- ▶ Échelle des sanctions disciplinaires
- ▶ La procédure disciplinaire / non disciplinaire
- ▶ La préparation d'un dossier disciplinaire
- ▶ La gestion des absences injustifiées

### SANTÉ AU TRAVAIL

- ▶ La gestion des arrêts de travail
- ▶ La fin de suspension et visite de reprise
- ▶ La reconnaissance de l'inaptitude
- ▶ Les conséquences de l'inaptitude
- ▶ L'obligation de reclassement
- ▶ Le licenciement pour inaptitude

### PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- ▶ La gestion des accusations de harcèlement moral / sexuel ...
- ▶ Définitions
- ▶ Prévision
- ▶ Discrimination et égalité de traitement.

### BUREAU DE CONCILIATION ET D'ORIENTATION (BCO)

- ▶ Saisine du CPH
- ▶ Convocation et avis des parties
- ▶ Conciliation des parties
- ▶ Mise en état des affaires
- ▶ Transformation du BCO en BJ en formation restreinte
- ▶ Adoption des mesures provisoires après avoir orienté l'affaire

### SUPPRESSION DES PRINCIPES FONDAMENTAUX

- ▶ Principe de l'unicité de l'instance
- ▶ Recevabilité des demandes nouvelles
- ▶ Péremption de l'instance

### BUREAU DU JUGEMENT

- ▶ Missions du BJ
- ▶ Dispense de comparution en BJ
- ▶ Absence de comparution des parties
- ▶ Prononcé du jugement

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

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

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

# RÉFORME DU CODE DU TRAVAIL

## ORDONNANCES MACRON

FORMATION  
COMPÉTENCE

CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE



ENTREPRISE

### PUBLIC

Cette formation s'adresse aux directeurs et responsables des ressources humaines, aux collaborateurs de la direction des ressources humaines, aux directeurs directement investis des aspects sociaux de la gestion d'un site et aux chefs d'entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Intégrer les nouvelles dispositions suite à la nouvelle réglementation.
- Savoir appliquer les nouveaux dispositifs.

### LA NÉGOCIATION COLLECTIVE

- ▶ Favoriser la négociation collective dans l'entreprise
- ▶ Sécuriser les accords collectifs
- ▶ Renforcer l'autonomie des partenaires sociaux
- ▶ Définir le rôle des branches professionnelles

### LA REPRÉSENTATION DU PERSONNEL

- ▶ Création d'une instance unique de représentation du personnel
- ▶ Renforcement des moyens des représentants du personnel et syndicaux
- ▶ Amélioration des conditions de représentation et de participation des salariés dans les organes délibérants de l'entreprise
- ▶ Modernisation du droit d'expression directe et collective des salariés

### LA SÉCURISATION DES RELATIONS DU TRAVAIL

- ▶ Sécuriser la rupture du contrat de travail
- ▶ Favoriser certaines formes particulières de travail
- ▶ Simplifier les règles sur la pénibilité
- ▶ Sécuriser les dispositifs de GPEC
- ▶ Adapter la législation applicable en matière de détachement de travailleurs
- ▶ Sécuriser le prêt de main d'œuvre à but non lucratif entre un groupe ou une entreprise et une jeune entreprise

### MESURES DIVERSES

- ▶ Faciliter l'accès au droit du travail
- ▶ Report du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu
- ▶ Refonte du Code du travail

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

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

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

# MALLETTE DU DIRIGEANT EN CHRD

MIEUX COMPRENDRE, MIEUX GÉRER, ANTICIPER ET MIEUX TRANSMETTRE



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHRD



3  
JOURS

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS



INTER

ENTREPRISE



INTRA

ENTREPRISE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tous les dirigeants et en particulier les dirigeants de jeunes entreprises ou confrontés à la mutation économique actuelle.

**UMIH FORMATION** propose deux formations Mallette du Dirigeant :

Pour les dirigeants débutants :

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

Pour les dirigeants confirmés :

**PRÉ-REQUIS** Avoir une expérience de 8 ans en tant que dirigeant dans le secteur de l'hôtellerie restauration.

Offrir aux chefs d'entreprise du secteur CHRD les moyens d'effectuer un diagnostic de leur activité et mettre à leur disposition les outils concrets (tableau de bord) de mesure corrective de gestion.

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

- Connaître les éléments essentiels pour bien gérer une affaire en début d'activité.
- Identifier les points sensibles (zones de risques) susceptibles de conduire à un échec en phase de démarrage.
- Disposer d'indicateurs de mesures de la bonne marche de l'affaire.
- Savoir élaborer un compte de résultat adapté à leur activité pour dégager leurs principales marges.
- Avoir identifié les axes d'amélioration de leur gestion.
- Disposer d'une méthode de calcul des marges en fonction de leur liasse fiscale.
- De concevoir des procédures destinées à favoriser l'amélioration de la marge.

## IDENTIFIER LES POINTS SENSIBLES EN PHASE DE DEMARRAGE

- ▶ Analyser sa situation financière de départ
- ▶ La rémunération de l'exploitant
- ▶ Le régime social des indépendants (RSI) et son fonctionnement
- ▶ La tenue de caisse : garantir les paiements et anticiper un contrôle fiscal
- ▶ Les prévisions de chiffre d'affaires
- ▶ Suivre son activité au quotidien, chaque semaine, chaque mois
- ▶ La situation à 3 mois

## COMPRENDRE LA FORMATION DU RÉSULTAT EN CHRD

- ▶ Les limites du compte de résultat classique
- ▶ Le compte de résultat CHRD
- ▶ Les avantages du compte de résultat CHRD
- ▶ Elaborer un compte de résultat CHRD
- ▶ Présentation des résultats par nature d'établissement
- ▶ Comment aller plus loin dans l'analyse, la ventilation par activité?
- ▶ Les clés de répartition des frais généraux et des salaires

## L'AMÉLIORATION DE LA MARGE BRUTE DANS LES CHRD

- ▶ Les causes terrain d'une marge amoindrie, être capable de comprendre:
  - le coût de l'effritement des marges par les procédures aléatoires (cuisine / salle)
  - les causes principales d'une mauvaise gestion
  - la méconnaissance de son entreprise
  - la confiance fournisseur
  - la fixation des prix
  - la notion du coefficient multiplicateur
- ▶ Les remèdes - être capable de :
  - identifier les outils de gestion usuels et moins connus
  - appréhender les techniques pour améliorer sa marge achats, réception des marchandises, transformation, distribution, encaissement (gestion des offerts / détection et éradication du coulage), comprendre le fonctionnement d'une mercureriale, comprendre le fonctionnement de la fiche technique.

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

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

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

# GESTION DES STOCKS ET DES RATIOS EN RESTAURATION

## SAVOIR GÉRER SES STOCKS



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

**PRÉ-REQUIS** Avoir des connaissances en gestion.

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

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

### OUTIL D'AIDE À LA GESTION

#### FULL COST GESTION DES STOCKS

#### FICHES RECETTES

- ▶ Contrôle et mise à jour

#### MARGE BRUTE

- ▶ Principe de la rentabilité de l'entreprise

#### CONTROLE DES ACHATS

#### INVENTAIRES

#### MERCURIALE

- ▶ Essentiels et incontournables

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

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

**INTERVENANTS** : Formateurs spécialisés.

# LE BAIL COMMERCIAL

## MIEUX COMPRENDRE, MIEUX GÉRER, ANTICIPER ET MIEUX TRANSMETTRE



**PUBLIC** Cette formation s'adresse à tous les futurs exploitants, chefs d'entreprise occupant un local commercial ou souhaitant en occuper un autre afin de les aider dans la compréhension de cet outil essentiel au fonctionnement des cafés, hôtels, restaurants et discothèques.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- La maîtrise des caractéristiques de leur bail.
- Mieux anticiper la charge des travaux du local.
- Appréhender les possibilités liées à l'évolution de leur activité au sein de leur local commercial.
- Comprendre l'évolution de leur loyer et sa révision.
- Anticiper le renouvellement de ce contrat, pour pérenniser ou mieux transmettre leur entreprise.

### INTRODUCTION

- ▶ Notion de fonds de commerce
- ▶ La place du bail dans l'entreprise

### COMPRENDRE ET PRÉSERVER LA VIE DU BAIL

- ▶ Définitions et caractéristiques
- ▶ Durée, fin et renouvellement : savoir pour anticiper et mieux transmettre
- ▶ Les travaux et déspecialisation : anticiper pour optimiser

### LE LOYER : LE COEUR DU BAIL

- ▶ Fixation (la valeur locative et le plafonnement)
- ▶ Révision (ou indexation)
  - Révision (ou indexation) conventionnelle
  - Révision triennale
  - L'ILC, vers une révision pondérée du loyer : mode d'emploi

### LE RENOUVELLEMENT

- ▶ Procédure à l'initiative du bailleur et du locataire
- ▶ Les litiges nés de la fixation du loyer du bail à renouveler
- ▶ Les litiges du renouvellement

### ETUDE DE CAS

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

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Méthodologie, Cas pratiques.

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés.

# LA RESPONSABILITÉ DE L'HÔTELIER

L'HÔTELIER RESPONSABLE MAIS PAS COUPABLE



FORMATION  
COMPÉTENCE



HÔTELIERS



1  
JOUR



6-12  
PARTICIPANTS



INTER  
ENTREPRISE

**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux propriétaires et directeurs d'hôtels.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

**IDENTIFIER ET APPRÉHENDER LES RISQUES LIÉS À L'EXPLOITATION D'UN HÔTEL NE PAS TRAVAILLER DANS LA CRAINTE PERMANENTE ET MIEUX SAVOIR SE PRÉMUNIR CONTRE LES RISQUES**

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

- Identifier les risques liés à l'exploitation quotidienne d'un hôtel et à sa clientèle.
- Connaître les responsabilités de l'hôtelier (civile, pénale, contractuelle, délictuelle).
- Définir les bonnes pratiques.

## LA NOTION DE RESPONSABILITÉ

### IDENTIFIER LES RISQUES LIÉS À L'EXPLOITATION DE L'ÉTABLISSEMENT HÔTELIER

### DÉBRIEFER POUR APPRENDRE DE LA CRISE DÉJÀ VÉCUE AU SEIN DE VOTRE HÔTEL

### IDENTIFIER LES RISQUES LIÉS À VOTRE CLIENTÈLE OU VOTRE ENVIRONNEMENT

- ▶ Vols, filouterie, alcool, interdiction de fumer, délits spécifiques
- ▶ Les obligations spécifiques de l'hôtelier
- ▶ Les bonnes pratiques

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

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

**INTERVENANTS** : Consultants spécialisés dans la réglementation et prévention des risques.

# YIELD MANAGEMENT NIVEAUX I ET II

GESTION APPLIQUÉE À L'HÔTELLERIE



FORMATION  
COMPÉTENCE



HÔTELIERS



2  
JOURS



6-12  
PARTICIPANTS



INTER  
ENTREPRISE

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

**PRÉ-REQUIS** NIVEAU I : Aucun. NIVEAU II : Avoir suivi le niveau I.

Cette formation permet de comprendre les principes du Yield Management comme méthode de gestion à part entière.

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 grâce à des outils précis.
- 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 61 ?
- ▶ 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.

# AMÉLIORER LA RENTABILITÉ DE SON ESPACE SÉMINAIRE

## APPLIQUER UNE POLITIQUE COMMERCIALE



FORMATION  
COMPÉTENCE



HÔTELIERS



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE



ENTREPRISE

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

### LA PRÉPARATION, LA PHASE QUI CONDITIONNE LE SUCCÈS

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

### UNE BONNE GESTION DES DEMANDES ENTRANTES POUR AUGMENTER LE TAUX DE CONCRETISATION

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

### GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

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

### LE YIELD MANAGEMENT AU SERVICE DE L'ESPACE SÉMINAIRE

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

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

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

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

# DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE AFFAIRES DE SON ÉTABLISSEMENT

## MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHRD



DURÉE



PARTICIPANTS



ENTREPRISE

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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

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

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

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

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

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

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

### CONDUITE DE L'ENTRETIEN DE VENTE

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

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

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

**INTERVENANTS** : Professionnels spécialisés.

# LANGUES ÉTRANGÈRES

Mieux accueillir ses clients  
en apprenant les langues étrangères



# ANGLAIS APPLIQUÉ AUX CHR

## BLENDED LEARNING



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHR

24H/  
24

DURÉE

6  
MOIS

DURÉE

### PUBLIC

Cette formation on-line permet, de manière simple et ludique, d'apprendre à accueillir, traiter et satisfaire au mieux les attentes de la clientèle anglosaxonne, voire internationale.

Le personnel des différents services de restauration et d'hôtellerie peut dès lors faire preuve de maîtrise et de qualité de service en face à face ou au téléphone.

Qui plus est en développant une relation commerciale rapide et efficace.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

### UN CONTENU ET DES EXERCICES SPÉCIFIQUES ANGLAIS APPLIQUÉ AU SECTEUR DE L'HÔTELLERIE

Des modules sont adressés au stagiaire en fonction de son niveau.

Chacun d'entre eux sur un vocabulaire précis d'une situation en hôtellerie-restauration : recevoir les clients, l'enregistrement, prise de commande, réservation d'une table, au bar, présenter la note...

#### E-LEARNING ANGLAIS APPLIQUÉ AUX CHR

- ▶ Accueillir, traiter et satisfaire les attentes d'une clientèle anglo-saxonne
- ▶ Aisance professionnelle pour un service de qualité (en face à face ou au téléphone)
- ▶ Développer une relation professionnelle et commerciale
- ▶ Gérer les situations délicates et les urgences



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHR

1/2  
JOURS

DURÉE

#### BLENDED LEARNING

- ▶ Se présenter, faire connaissance, décrire son hôtel/ restaurant, les services et son travail
- ▶ Accueillir les clients, poser une question, répondre à une question, demander de répéter, faire patienter
- ▶ Donner et recevoir les compliments, donner son avis, faire des comparaisons
- ▶ Grammaire et syntaxe de base : les composants d'une phrase, les temps et comment les utiliser
- ▶ Prise en main de l'outil e-learning

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : Cours interactif en ligne accessible sur PC et tablette.

**POSSIBILITÉ DE SUIVRE LES FORMATIONS EN PLUSIEURS LANGUES  
POUR APPRENDRE LES BASES**

# MAÎTRISER LES BASIQUES DU MANDARIN EN HÔTELLERIE

## INITIATION



FORMATION  
COMPÉTENCE



HÔTELIERS

30  
HEURES

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

### PUBLIC

Cette formation s'adresse aux personnes en relation avec la clientèle : Réceptionniste, Concierge, Maître d'hôtel, Gouvernante, Chef de Rang ... souhaitant s'initier au chinois.

### PRÉ-REQUIS

Test linguistique préalable pour élaborer les groupes.

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

- Comprendre les spécificités, la culture de la Chine afin d'adapter sa communication avec les clients.
- Le pays, son histoire, sa culture...
- Les bons mots pour un bon accueil.
- Faire émerger les dimensions culturelles impliquées dans les interactions avec le client.
- Apprendre le vocabulaire de base +/- 400 mots.

- ▶ Initiation à la prononciation des phonèmes en chinois
- ▶ Introduction aux tons
- ▶ Mise en garde relative aux tons
- ▶ Accueillir et présenter - les pronoms
- ▶ Nombre et monnaie
- ▶ Décrire - spécificité des adjectifs chinois
- ▶ Ordre des mots / construction de phrase
- ▶ Dire «oui» ou «non»
- ▶ Possession / demander
- ▶ Questions fermées - «y-a-t-il?», «avez-vous?»
- ▶ Démonstratifs
- ▶ Temps : horaire / durée
- ▶ Lieux / distances / adresses
- ▶ Questions ouvertes : ou, quand, comment ?
- ▶ Vocabulaire cible
- ▶ Principales formules de politesses
- ▶ Réponse aux interrogations relatives à la prononciation
- ▶ Principales différences culturelles
- ▶ Le concept de «face»
- ▶ Langage non-verbal
- ▶ Comprendre le «oui» asiatique
- ▶ Erreurs à éviter
- ▶ Quelques comportements auxquels s'attendre, les comprendre pour bien réagir...

**VALIDATION DE LA FORMATION** : évaluation des connaissances tout au long de l'apprentissage. Remise d'une attestation de formation.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES** : 10 séances de 3 heures (une à deux fois par semaine), formation en petit groupe, PowerPoint, lexique, jeux de rôle.

**INTERVENANTS** : Spécialisés dans la communication et la culture chinoise.

# COURS DE LANGUES EN VISIO CONFERENCE

UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHRD



30  
HEURES

DURÉE

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

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

**FLEXIBILITÉ** Vous vous connectez et vous retrouvez votre professeur pour des séances dynamiques et orientées sur l'Hotellerie-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.

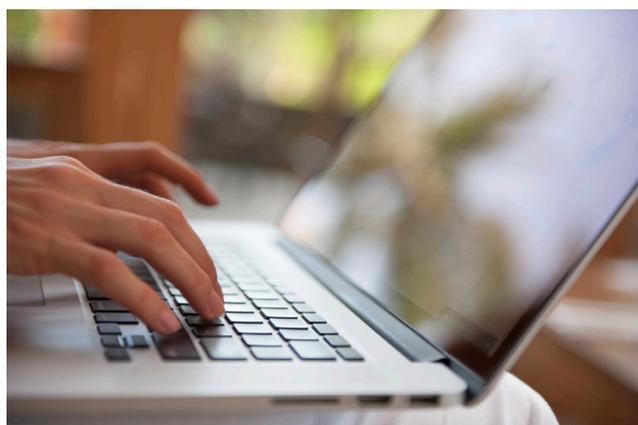
**QUALITÉ** Vous progressez à votre rythme en cours particulier. Les professeurs sont tous de Langue native et à votre écoute. Le vocabulaire appris sera en lien avec l'Hôtellerie-Restauration.

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

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

**INTERVENANTS** : Professeurs de langue native.

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



## 15 LANGUES AU CHOIX



Anglais



Allemand



Arabe



Bresilien



Espagnol



Hébreu



Hindi



Italien



Japonais



Langue  
des signes



Mandarin



Néerlandais



Portugais



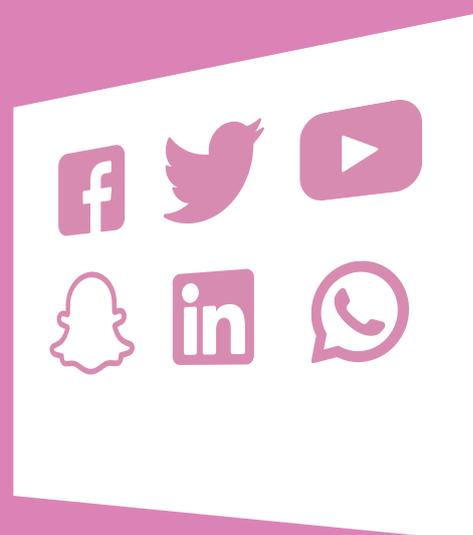
Russe



Turc

# INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX

Boostez vos résultats  
avec les technologies digitales



# COMMENT RÉFÉRENCER SON SITE INTERNET SUR GOOGLE ?

## LES ENJEUX DU RÉFÉRENCEMENT



**PUBLIC** Cette formation concerne les responsables du contenu d'un site, les webmasters, toutes personnes liées au développement et à la promotion d'un site web.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

### LES ENJEUX DU RÉFÉRENCEMENT

- ▶ Importance du référencement pour la visibilité et l'audience d'un site Web
- ▶ Panorama des acteurs et des outils de recherche en France et à l'international
- ▶ La domination de Google
- ▶ Référencement naturel et liens sponsorisés : quelle synergie?

### OPTIMISER LE RÉFÉRENCEMENT NATUREL DE SON SITE INTERNET (SEO)

- ▶ Comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche et les comportements des internautes
- ▶ Maîtriser les facteurs techniques favorisants et bloquants
- ▶ Analyser la stratégie des concurrents
- ▶ Champ lexical et choix des mots clés
- ▶ Rédiger les titres et les descriptifs
- ▶ Développer la popularité de son site
- ▶ Exploiter la recherche universelle : vidéos, blogs...
- ▶ Mettre en place une stratégie SMO (Social Media Optimisation) avec Facebook, Twitter, Google+

### CRÉER ET ANIMER UNE CAMPAGNE

- ▶ Le modèle des liens sponsorisés (SEM)
- ▶ Définir sa stratégie : Objectifs? Budget? Période? Cible?
- ▶ Structurer sa campagne
- ▶ Options de ciblage linguistiques, géographiques et sémantiques
- ▶ Optimiser ses pages d'arrivées
- ▶ Gérer ses enchères et son budget
- ▶ Analyser et piloter sa campagne

### MESURER LES RÉSULTATS ET SON ROI

- ▶ Les acteurs de la mesure d'audience
- ▶ Quel outil mettre en place ?
- ▶ Les KPI (Indicateurs de Performance)
- ▶ Interpréter les résultats et mettre en place les actions correctives

### APPLICATION PRATIQUE

- ▶ Auditer son propre référencement
- ▶ Trouver des solutions d'optimisation pour le référencement naturel
- ▶ Création d'une campagne d'achats de mots-clés sur Google Adwords

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

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

**INTERVENANTS** : Professionnels du web.

# E-RÉPUTATION

## VISIBILITÉ DE VOTRE ÉTABLISSEMENT ET DE SON SITE WEB



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

### CONNAÎTRE L'ASPECT DE LA E-RÉPUTATION ET SES ENJEUX

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

- Comprendre les enjeux de la e-réputation.
- Améliorer la visibilité de leur établissement et de leur site sur la toile.
- Gérer les réseaux sociaux.
- Optimiser les ventes : marketing sur internet.
- Améliorer la visibilité de son établissement et de son site web.

### POURQUOI EST-IL IMPORTANT DE SURVEILLER SA E-REPUTATION

### FAUT-IL ENCOURAGER LES COMMENTAIRES CLIENTS ?

### COMMENT AMÉLIORER LA VISIBILITÉ DU SITE INTERNET DE L'HÔTEL ?

### COMMENT TRANSFORMER SON SITE EN PLATEFORME « SOCIALE » ATTRACTIVE POUR LES CLIENTS ET LES MOTEURS DE RECHERCHE ?

### POURQUOI LE MARKETING SUR INTERNET EST-IL DIFFÉRENT DU MARKETING « TRADITIONNEL » ?

### LANCER DES CAMPAGNES D'OFFRES PROMOTIONNELLES

### AVEC OU SANS RÉSEAUX SOCIAUX ?

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

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

**INTERVENANTS** : Spécialistes en e-réputation.

# LES TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET

## DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS TOURISTIQUES

**NOUVEAU**



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

**PRÉ-REQUIS** Connaître les basiques de l'utilisation des outils WEB.

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.

### CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS RÉSEAUX ET MEDIAS SOCIAUX

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

### ÉLABORER SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE

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

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

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

### CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE PROMOTION PUBLICITAIRE EN LIGNE

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

### SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

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

**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.

# DÉVELOPPER SA CLIENTÈLE PAR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES EN RESTAURATION

## FIDÉLISER SA CLIENTÈLE



**PUBLIC** Cette formation s'adresse aux restaurants et aux brasseries.

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

- Comprendre et gérer les avis sur Internet.
- Connaître les points clés d'un bon site Internet de restaurant.
- Savoir créer et optimiser une page Facebook professionnelle.
- Fidéliser sa clientèle : Le marketing direct

### UN PEU DE THÉORIE

- ▶ Histoire et évolution du web
- ▶ Le contexte et les tendances du Web pour la restauration
- ▶ Définition des termes pratiques liés aux nouvelles technologies

### LE WEB ET LE RESTAURANT

- ▶ Web 1.0 : Les 4 règles d'or du site internet d'un restaurant
- ▶ Web 2.0 : Avis et Réseaux sociaux
- ▶ Comment augmenter son Chiffre d'Affaire grâce à Facebook ?

### INTRODUCTION À LA GESTION CLIENTS NOUVELLE GÉNÉRATION

- ▶ Le client, patrimoine de l'entreprise
- ▶ Définition des termes et des pratiques liées à la gestion clients
- ▶ Le « CRM » qu'est ce que c'est ?
- ▶ Gains et bénéfices d'un CRM pour un restaurant

### INTRODUCTION AU MARKETING DIRECT

- ▶ Quelques chiffres sur le marketing direct
- ▶ Pré-requis à l'utilisation d'un outil informatique de gestion clients
- ▶ Les fonctionnalités et l'utilisation d'un cahier de réservation électronique
- ▶ La gestion d'une base de données clients et de sa segmentation
- ▶ Comment mettre en place une campagne de communication (email, sms) ?
- ▶ Exemple d'une stratégie marketing pour un restaurant (de la planification à la réalisation)

### RÉGLEMENTATION AUTOUR DU FICHER CLIENTS

- ▶ Qu'est ce que la CNIL ?
- ▶ Les règles à suivre pour la collecte de données
- ▶ Comment bien gérer la désinscription à mes communications ?
- ▶ Bien faire sa déclaration

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

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

**INTERVENANTS** : Professionnels du web.

# FACEBOOK

## QUEL USAGE POSSIBLE POUR LES PROFESSIONNELS



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

**PRÉ-REQUIS** Aucun.

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

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

### LES RESEAUX SOCIAUX ET FACEBOOK

- ▶ Historique et éléments de cadrage

### BRANDING ET STRATEGIE 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

### INTEGRER DES APPLICATIONS COMPLEMENTAIRES

- ▶ 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.

# 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** Aucun.

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)

### 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

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

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

**INTERVENANTS** : Professionnels spécialisés.

# EXCEL

DIFFÉRENTS NIVEAUX : DÉBUTANT,  
INTERMÉDIAIRE, PERFECTIONNEMENT



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHRD

2  
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

## PUBLIC

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

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

### MANIPULER LES CLASSEURS

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

### CALCULS REVISION RAPIDE DES FONDAMENTAUX

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

### LES CALCULS : ALLER + LOIN

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

### MISE EN FORME ET MISE EN PAGE AVANCÉES

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

### PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

- ▶ Les styles, les volets, le zoom, 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 simple

### CRÉER UN GRAPHIQUE

### MODIFIER UN GRAPHIQUE

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

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

**INTERVENANTS :** Professionnels spécialisés.

# LES BASES DE L'INFORMATIQUE

NOUVEAU

OUTLOOK, WORD, EXCEL, WINDOWS



FORMATION  
COMPÉTENCE



CHRD

4  
JOURS

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

## 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

Aucun.

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

- Mieux exploiter votre 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 (marges, orientation, numérotation des pages, en-têtes et pieds de 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.

# LES FORMATIONS DIPLOMANTES EN ALTERNANCE



# LE C.Q.P CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification créée et délivrée par et pour les métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Il présente un calendrier des formations sur mesure, une durée et un programme de formations adaptés au profil et à l'emploi, un suivi et un accompagnement du candidat par un tuteur, acteur essentiel de la validation CQP, ainsi que des évaluations régulières tout au long de la préparation au CQP afin d'en optimiser son obtention.

Pour les CQP (réceptionniste, assistant d'exploitation...), l'alternance se réalise sous statut salarié. La rémunération est constituée d'un fixe pouvant être associé à des avantages (repas, logement...) ou des primes.

## CQP RÉCEPTIONNISTE



La préparation au CQP Réceptionniste a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil des clients pendant leur séjour et les renseigner, d'appliquer les consignes de sécurité définies par la direction, de participer à la commercialisation des prestations de l'hôtel, d'accomplir les formalités à l'arrivée et au départ des clients et leur fournir toute information sur les conditions de séjour. Mais également de traiter les appels téléphoniques, la correspondance, d'effectuer la planification des réservations...

**ACCUEIL, GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE, COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE, SÉCURITÉ**

## CQP ASSISTANT D'EXPLOITATION



La préparation au CQP Assistant d'Exploitation a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil de la clientèle, de participer à la gestion et à la commercialisation de l'établissement ainsi qu'à l'encadrement du personnel. Au delà des tâches quotidiennes, l'assistant(e) se doit d'être polyvalent(e) : d'assurer la réception, de travailler dans les étages, de superviser le travail de la cuisine et de la salle et d'effectuer le service en salle et/ou en cuisine.

**SERVICE, GESTION, ORGANISATION, ENCADREMENT, CONTRÔLE**

## CQP BARMAN MONDE DE LA NUIT



La préparation au CQP Barman Monde de la nuit est basée sur un référentiel validé par les professionnels du secteur et calqué sur la progression des compétences en entreprise. Le barman du Monde de la nuit connaîtra les cocktails allant des plus classiques aux créations en France, comme à l'étranger.

**ACCUEIL, ANIMATION, PRODUCTION, SERVICE / VENTE**

## CQP EMPLOYÉ D'ÉTAGES



La préparation du CQP Employé d'étages a pour but de former des personnes aux techniques des étages, aux services des petits déjeuners, à l'accueil et au bien-être des clients tout au long de leur séjour.

**ACCUEIL, RELATION, CLIENT, ORGANISATION**

## CQP PLONGEUR OFFICIER DE CUISINE



Le CQP Plongeur - officier de cuisine concerne les plongeurs, aide cuisine au sein des restaurants traditionnels et gastronomiques. Les participants seront capables de réceptionner et stocker les marchandises, entretenir son poste de travail et les locaux.

**RÉCEPTION, STOCKAGE, LAVAGE, ENTRETIEN, FABRICATION**

## CQP SERVEUR EN RESTAURATION OPTION SOMMELLERIE



La préparation au CQP Serveur option sommellerie a pour but de former des personnes capables d'assurer un service de qualité en restauration commerciale, accueillir, conseiller, prendre les commandes et servir les clients, conseiller en vin les clients, accords mets et vins.

**MISE EN PLACE, ACCUEIL ET PRISE DE COMMANDE, APPROVISIONNEMENT, GESTION**

**MOYENS PÉDAGOGIQUES :** Cours théorique, contrat salarié in situ, évaluation permanente des acquis.

**INTERVENANTS :** Formateurs spécialisés.

## LES PLUS D'UMIH FORMATION

Pré-recrutement des candidats, organisation des sessions de recrutement pour les entreprises, rédaction des contrats, transmission dossiers aux OPCA, suivi de la scolarité des stagiaires, visites en entreprises, remise de diplômes.

Idée :

**UMIH Formation** vous propose de devenir votre Ecole Interne en personnalisant ses programmes de formation pour votre entreprise.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## UMIH FORMATION, ASSOCIATION LOI 1901

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes sessions de formation proposées par UMIH FORMATION, excepté les formations E-learning qui font l'objet de conditions générales particulières.

UMIH FORMATION est une association loi 1901, enregistrée sous le numéro SIRET 444 038 327 000 29 (Code NAF 8559A), dont le siège social est situé 211 rue de l'Université, 75007 Paris. Tél : 01 42 66 44 47 Télécopie : 01 45 51 32 21

E-mail : contact@umihformation.fr

En sa qualité d'organisme de formation, UMIH FORMATION est enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité 11753742275 auprès de la direction régionale du travail de l'emploi et de la formation professionnelle d'Ile de France.18/24 rue Tiphaine 75015 Paris.

### ■ INSCRIPTION

Toute inscription à une session de formation peut se faire :

- Par une inscription auprès d'un centre de formation UMIH FORMATION,

- Par le renvoi d'un bulletin d'inscription dûment complété et accompagné du règlement à :UMIH FORMATION 211 rue de l'Université,75007 Paris Télécopie : 01 45 51 32 21 E-mail :

contact@umihformation.fr

- Par une inscription en ligne directement accessible sur le site www.umihformation.fr, avec option de paiement en ligne par carte bancaire.Dans un tel cas, le participant recevra par email la confirmation de son inscription.

Cette inscription vaut contrat.

### ■ 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 par télécopie au numéro 01.45.51.32.21, par email à l'adresse contact@umihformation.com ou par lettre 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 que le délai de rétractation soit respecté, il suffit de transmettre la déclaration de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation, UMIH FORMATION remboursera le paiement reçu, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où UMIH FORMATION sera informée de la décision de rétractation. UMIH FORMATION 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 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).

### ■ 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 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.  Pour toute annulation de dernière minute ou d'absence du stagiaire le jour de la formation : - Aucun remboursement ne sera effectué, si UMIH FORMATION 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 se réserve le droit de garder la totalité du coût de la formation. En cas de réinscription de cette même personne à un autre stage pour le même module, le stagiaire paiera sans diminution de tarif le coût de cette nouvelle 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 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 se réserve la possibilité, en cas d'insuffisance de participants, d'annuler la prestation jusqu'à (au plus tard) 10 jours avant la date prévue de son déroulement. UMIH FORMATION informera le client. Aucune indemnité ne sera versée au client à raison d'une annulation d'UMIH FORMATION. Les frais d'inscription préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou les chèques seront renvoyés au client.	

### ■ PRIX - PAIEMENT

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du règlement des frais de participation par chèque à l'ordre d'UMIH FORMATION, qui sera encaissé dès réception.

Toute acceptation de prise en charge par un organisme tiers doit parvenir au plus tard à d'UMIH FORMATION trois semaines avant le début de l'action de formation. A défaut le chèque remis lors de l'inscription sera encaissé directement par UMIH 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 €.

### ■ INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toute inscription fera l'objet d'un enregistrement informatique, accessible par l'entreprise concernée sur simple demande. Les informations qui sont demandées sont nécessaires au traitement des inscriptions chez UMIH FORMATION. Conformément à la loi "informatique et liberté" du 06/01/78, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si un client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à la Direction d'UMIH FORMATION.

### ■ DÉLIVRANCE DE DUPLICATAS D'ATTESTATION DE FORMATION PERMIS D'EXPLOITATION OU HYGIENE ALIMENTAIRE

Toute demande de duplicata d'un permis d'exploitation ou d'une attestation CERFA de formation en hygiène alimentaire sera facturée 50 € TTC. La demande de duplicata pourra être faite 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.

<p>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</p> <p>Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la formation ci-dessous :</p> <p>FORMATION : ..... DATES DE LA FORMATION : ..... LIEU : ..... NOM DU PARTICIPANT : ..... ADRESSE DU PARTICIPANT : ..... Date : ..... SIGNATURE : (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :</p>
--



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