

CATALOGUE FORMATION

Cafés
Hôtels
Restaurants
Discothèques



UMIH FORMATION

VOTRE PARTENAIRE FORMATION

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

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



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 **260 000 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 **85 % 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 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
OPCO 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 :

23 centres en régions
112 sites de formation



SOMMAIRE THÉMATIQUE

★ FORMATIONS OBLIGATOIRES

➔ FORMATIONS COMPÉTENCES

N NOUVEAU STAGE



Comment financer votre formation ?	6
N Parcours métiers	7

PERMIS D'EXPLOITATION

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Permis d'exploitation - 3 j	14
Permis d'exploitation - 1 j	15
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

Sensibilisation des personnels CHR - 1 j	17
Formation droit des débits de boissons des collaborateurs de mairies - 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
Réduction de déchets, du gaspillage alimentaire et de coûts associés dans la restauration - 2 j	22
N Nettoyage en cuisine : fonction de la plonge - 2 j	22
La mise en place du PMS dans son établissement - 1 j	23
Les allergènes - 1 j	23
N Nettoyage hôtelier Niveau 1 - 2 j	24
N Nettoyage hôtelier Niveau 2 - 2 j	24

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

FORMATIONS OBLIGATOIRES

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Gestes et postures - 1 j	27
N Établir le document unique d'évaluation des risques - 2 j	27
Sauveteurs secouristes du travail - 2 j	28
Sauveteurs secouristes du travail : Recyclage - 1 j	28
Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens - 2 j	30
Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens - 3 j	30
Recyclage à l'habilitation électrique - 2 j	31
Formation Incendie Équipier 1 ^{ère} intervention - 1/2 j	31
Agent de service de sécurité incendie et d'assistance à personne - 10,5 j	32
Chef d'équipe de sécurité incendie et d'assistance à personne - 11 j	32
Incendie et évacuation - 1/2 j	33
N Les principaux CACES [®] permettant la manutention de charges lourdes - 3 j	38
N Les principaux CACES [®] - plateforme élévatrice mobile de personnel - 3 j	38

FORMATIONS COMPÉTENCES

N Risque routier - perfectionnement de la conduite - 1 j	33
Gestes, reflexes et conduites à tenir face à des situations de crise - 1 j	34
N Établir un plan de prévention - 2 j	34
N L'analyse des accidents - 2 j	35
Bases de l'électricité de climatisation chauffage - 4,5 j	35
Traitement des eaux de piscine - 2 j	36
Traitement et hygiène des spas - 1 j	36
N Prévention des risques chimiques - 1 j	40
N Prévention des risques biologiques - 2 j	40

ACCESSIBILITÉ

L'accueil des personnes handicapées - 1 j	37
---	----

ENVIRONNEMENT

Le développement durable - 1 j	37
--------------------------------------	----

MANAGEMENT

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Le permis de former - 2 j	56
Le permis de former - mise à jour - 1 j	56
Entretien professionnel - 1 j	59

FORMATIONS COMPÉTENCES

Management opérationnel - 2 j	57
Suivi et renforcement pratique - 1 j	57
Gérer les situations conflictuelles au travail - 2 j	58
Comment recruter, motiver et fidéliser ses salariés - 2 j	58
La formation de formateurs - 2 j	59
Le management des établissements à distance et en multi-sites - 2 j	60
Préserver l'entente familiale dans son établissement - 2 j	60

DROIT SOCIAL ET GESTION

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Formation des élus du CSE - 3 j	66
---------------------------------	----

FORMATIONS COMPÉTENCES

Droit du travail : Actualité et réglementation - 2 j	62
Gérer la paie - 1 j	62
Pouvoir disciplinaire et procédure Prud'homale - 1 j	63
Réforme du code du travail - 1 j	63
Droit du travail CHR - 10 modules de 3h30	64
N Les fondamentaux de la comptabilité et de l'analyse financière - 2 j	66
La mallette du dirigeant en CHR - 3 j	67
Gestion des stocks et des ratios en restauration - 2 j	68
Le bail commercial - 1 j	68
La responsabilité de l'hôtelier - 1 j	69
Le Yield management - niveaux I et II - 2 j	69
Améliorer la rentabilité de son espace seminaire - 2 j	70
Développer la clientèle affaires de son établissement - 2 j	70

BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

FORMATIONS COMPÉTENCES

Manager, prévenir les risques psychosociaux dans vos équipes - 2 j	72
Savoir gérer son stress au travail - 1 j	72
Cuisine bien-être - 2 j	73
N Bien manger au travail - 1 j	73
N Nouveaux modes alimentaires - 1 j	74
N Sophrologie en entreprise - 1 h	74
N Yoga sur tapis - 1 h	75
N Yoga sur chaise - 1 h	75
N Coaching sportif	76

LANGUES ÉTRANGÈRES

FORMATIONS COMPÉTENCES

Anglais appliqué aux CHR - blended learning	78
Maîtriser les basiques du mandarin en hôtellerie	78
Cours de langues en visio conférence	79
N Anglais général et professionnel avec Wall Street English	80

INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX

FORMATIONS COMPÉTENCES

N Me trouver sur internet - 2 j	82
N Le mobile pour attirer et fidéliser ses clients - 2 j	82
N Les réseaux sociaux : je parle de moi, où ? Comment ? - 2 j	83
N Le digital : développer du chiffre d'affaires grâce à ses clients - 2 j	83
N Les basiques pour utiliser internet - 2 j	84
Les bases de la bureautique - 4 j	84
Les techniques publicitaires et marketing sur internet - 2 j	85
Facebook - 1 j	85
Excel différents niveaux - 2 j	86
Photographie - 1 j	86

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

FORMATIONS COMPÉTENCES

RESTAURATION

Cuisson sous vide et basse température - 3 j	42
La maîtrise des modes de cuisson - 1 j	42
La cuisine bistronomique - 3 j	43
N La cuisine de la mer - 2 j	43
N Les entrées tendances et créations - 2 j	44
N Les desserts de restaurant et tendances - 2 j	44
Techniques de dressage à l'assiette - 1 j	45
Les sandwiches - 1 j	45
Cartes et menus - 1 j	46
Connaitre le vin pour mieux le vendre - 2 j	47
Accueillir son client et vendre - 2 j	49

BAR

Valoriser votre carte de bières - 1 j	47
Bartending - 3 j	48
Cocktails - 2 j	48
Connaitre les rhums et whisky pour mieux les vendre - 1 j	49

HÉBERGEMENT

Valoriser et développer le service du petit déjeuner - 1 j	46
Accueillir et vendre les prestations de l'hôtel - 2 j	50
Communication et interculturalité - 1 j	50
Comprendre les codes culturels des clients - 2 j	51
Luxe et professionnalisme - 2 j	51
Gouvernantes - 2 j	52
L'équipe des étages - 2 j	52
Gestion des Plaintes et des conflits - 1 j	53
Gérer des clients difficiles et dangereux - 2 j	53
N La maîtrise de la technique de nettoyage des vitres - 2 j	54
N Les techniques de remise en état de la propreté - 2 j	54

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 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 OPCO

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

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

PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE CPF DE TRANSITION

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

En 2020, les CPIR (commissions paritaires interprofessionnelles), remplacent les FONGECIF et seront chargées de prendre en charge ces projets.

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.

Le compte personnel de formation (CPF) contient des droits à formation que son titulaire utilise à son initiative, qui lui sont attachés et entièrement transférables tout au long de la carrière quel que soit son statut : salarié du secteur privé, demandeur d'emploi, travailleur non-salarié et les agents publics. Les conditions de mobilisation du CPF peuvent varier selon le statut. Le CPF des salariés et des non-salariés est monétisé.

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

Le CPF est alimenté automatiquement à la fin de chaque année proportionnellement au temps de travail réalisé au cours de l'année par le salarié dans la limite d'un plafond. Les droits restent acquis même en cas de changement d'employeur ou de perte d'emploi.

Pour avoir accès aux informations personnalisées (droits, formations admises), il faut se connecter au site internet dédié www.moncompteactivite.gouv.fr.

Une application mobile est en cours de création et permettra à chaque titulaire du compte de choisir une formation sans intermédiaire. Le CPF sera désormais géré par la Caisse des dépôts et consignations.



DEMANDEURS D'EMPLOI

Prise en charge PÔLE EMPLOI

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



POUR PLUS D'INFORMATIONS

Salariés des métiers de l'hôtellerie
et de la restauration

www.fafih.com

FAFIH devient AKTO

Chefs d'entreprise non salariés

www.agefice.fr

LES PARCOURS MÉTIERS

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 67

10 MODULES
3 HEURES 30

DROIT DU TRAVAIL CHR
PAGE 64

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 57

2 JOURS
14 HEURES

DROIT DU TRAVAIL : ACTUALITÉ
ET RÉGLEMENTATION PAGE 62

3 JOURS
21 HEURES

GESTION DANS L'HÔTELLERIE
RESTAURATION

2 JOURS
14 HEURES

YIELD MANAGEMENT
PAGE 69

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 27



FORMATION OBLIGATOIRE

2 JOURS
14 HEURES

PRÉPARATION À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE PAGE 30

4,5 JOURS
32 HEURES

BASES DE L'ÉLECTRICITÉ DE CLIMATISATION / CHAUFFAGE PAGE 35



FORMATION OBLIGATOIRE

0,5 JOUR
4 HEURES

INCENDIE ET ÉVACUATION
PAGE 33

2 JOURS
14 HEURES

TRAITEMENT DES EAUX DE PISCINE
PAGE 36

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

ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER
PAGE 82

2 JOURS
14 HEURES

YIELD MANAGEMENT
PAGE 69

1 JOUR
7 HEURES

FACEBOOK
PAGE 83

ASSISTANT D'EXPLOITATION

11 BLOCS / 380 HEURES

CPF

ELIGIBLE

► OBJECTIFS

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.

► CERTIFICATION

Certificat de qualification professionnelle (CQP).

► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théorique, contrat salarié in situ, évaluation permanente des acquis.

MON PARCOURS UMIH FORMATION

BLOC 1	35 HEURES	ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX	BLOC 6	14 HEURES	EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE TRADITIONNEL
BLOC 2	56 HEURES	ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION	BLOC 7	14 HEURES	APPROVISIONNER ET PARTICIPER À L'ACHAT DE MARCHANDISES OU DE PRODUITS
BLOC 3	35 HEURES	TRAITER UNE RÉCLAMATION / LITIGE CLIENT SAVOIR REMONTER LES INFORMATIONS	BLOC 8	63 HEURES	ORGANISER LE TRAVAIL ET SUPERVISER L'ÉQUIPE
BLOC 4	42 HEURES	VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER / DÉVELOPPEMENT DU SITE	BLOC 9	42 HEURES	CONTRIBUER À GÉRER L'EXPLOITATION D'UN ÉTABLISSEMENT
BLOC 5	30 HEURES	LANGUES ÉTRANGÈRES COURS PAR FOAD / VISIO CONFÉRENCE / EXERCICES / ET ACCÈS INTERNET	BLOC 10	35 HEURES	PROMOUVOIR UNE OFFRE DE SERVICE
			BLOC 11	14 HEURES	CONTRÔLER LA PRODUCTION OU PRESTATION

EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

5 BLOCS / 175 HEURES

CPF

ELIGIBLE

► 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.

► CERTIFICATION

Certificat de qualification professionnelle (CQP).

► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports audiovisuels, exercices pratiques, remise de documents.

MON PARCOURS UMIH FORMATION

BLOC 1	63 HEURES	ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION
BLOC 2	28 HEURES	NETTOYER ET DÉSINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL : APPLIQUER LES PROTOCOLES DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION
BLOC 3	21 HEURES	CONTRIBUER À GÉRER L'EXPLOITATION D'UN ÉTABLISSEMENT
BLOC 4	28 HEURES	ASSURER UN SERVICE D'ÉTAGE
BLOC 5	35 HEURES	PARTIE SÉCURITÉ ET INFORMATIQUE

RÉCEPTIONNISTE

6 BLOCS / 247 HEURES

CPF
ELIGIBLE

► OBJECTIFS

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 et l'occupation des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes...

► CERTIFICATION

Certificat de qualification professionnelle (CQP).

► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théorique, contrat salarié in situ, évaluation permanente des acquis.

MON PARCOURS UMIH FORMATION

BLOC 1	35 HEURES	ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX
BLOC 2	63 HEURES	ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION
BLOC 3	35 HEURES	TRAITER UNE RÉCLAMATION / LITIGE CLIENT SAVOIR REMONTER LES INFORMATIONS
BLOC 4	42 HEURES	VALORISER LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT HÔTELIER / DÉVELOPPEMENT DU SITE
BLOC 5	30 HEURES	LANGUES ÉTRANGÈRES COURS PAR FOAD / VISIO CONFÉRENCE / EXERCICES / ET ACCÈS INTERNET
BLOC 6	42 HEURES	GÉRER L'ENCAISSEMENT

BARMAN

7 BLOCS / 177 HEURES

CPF
ELIGIBLE

► 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.

► CERTIFICATION

Certificat de qualification professionnelle (CQP).

► MOYENS PÉDAGOGIQUES

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

MON PARCOURS UMIH FORMATION

BLOC 1	28 HEURES	ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX
BLOC 2	42 HEURES	ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION
BLOC 3	14 HEURES	TRAITER UNE RÉCLAMATION / LITIGE CLIENT SAVOIR REMONTER LES INFORMATIONS
BLOC 4	14 HEURES	APPROVISIONNER ET PARTICIPER À L'ACHAT DE MARCHANDISES OU DE PRODUITS
BLOC 5	30 HEURES	LANGUES ÉTRANGÈRES COURS PAR FOAD / VISIO CONFÉRENCE / EXERCICES / ET ACCÈS INTERNET
BLOC 6	21 HEURES	GÉRER L'ENCAISSEMENT
BLOC 7	28 HEURES	CRÉER ET RÉALISER DES COCKTAILS

NOUVEAU

CQP PLONGEUR – OFFICIER DE CUISINE

4 BLOCS**CPF**

ELIGIBLE

► OBJECTIFS

Le CQP Plongeur – officier de cuisine concerne les plongeurs, aide cuisine au sein des restaurants traditionnels et gastronomiques.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de réceptionner et stocker les marchandises, entretenir son poste de travail et les locaux.

► CERTIFICATION

Certificat de qualification professionnelle (CQP).

► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théorique, contrat salarié in situ, évaluation permanente des acquis.

MON PARCOURS UMIH FORMATION

BLOC 1	RÉCEPTION ET STOCKAGE DE MARCHANDISE
BLOC 2	LAVAGE
BLOC 3	ENTRETIEN DU POSTE DE TRAVAIL ET DES LOCAUX
BLOC 4	RÉALISATIONS PRÉLIMINAIRES À LA FABRICATION DES PLATS

NOUVEAU

CQP SERVEUR EN RESTAURATION

9 BLOCS**CPF**

ELIGIBLE

► OBJECTIFS

Le Serveur exerce son activité au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques, ...) ou d'hôtels (room service) en contact avec la clientèle, le personnel de cuisine, le maître d'hôtel, le directeur de restaurant.

Il est chargé d'effectuer le service en salle de restaurant de la préparation de la salle jusqu'au départ du client, en passant par l'accueil, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état. Il adopte en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise. Il contribue par son professionnalisme au développement de la clientèle.

► CERTIFICATION

Certificat de qualification professionnelle (CQP).

► MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théorique, contrat salarié in situ, évaluation permanente des acquis.

MON PARCOURS UMIH FORMATION

BLOC 1	NETTOYER ET DÉSINFECTER LES ESPACES ET LES PLANS DE TRAVAIL	BLOC 6	ACCUEILLIR UN CLIENT ET MENER UN ÉCHANGE EN VUE DE RÉALISER UNE PRESTATION
BLOC 2	ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES LIEUX	BLOC 7	EFFECTUER UN SERVICE EN SALLE TRADITIONNEL
BLOC 3	RÉALISER LES PRÉPARATIONS CULINAIRES DE BASES FROIDES	BLOC 8	TRAITER UNE RÉCLAMATION CLIENT, RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS CONCERNANT LES CLIENTS
BLOC 4	UTILISER UNE LANGUE ÉTRANGÈRE DANS LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	BLOC 9	RÉCEPTIONNER ET STOCKER DES MARCHANDISES, DES PRODUITS
BLOC 5	GÉRER L'ENCAISSEMENT		

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 CHR.D.

LA RÉGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS

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

LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

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

LES CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DÉBIT DE BOISSONS

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

LES OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

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

LES FERMETURES ADMINISTRATIVES ET JUDICIAIRES

LA RÉGLEMENTATION LOCALE

L'ANIMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS

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

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

INTERVENANTS : Animateurs spécialisés en CHR.D.

CERTIFICATION : CERFA Permis d'exploitation.

PERMIS D'EXPLOITATION

OUVERTURE OU REPRISE D'UN ÉTABLISSEMENT



FORMATION
OBLIGATOIRE

CPF

ELIGIBLE

1
JOUR

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

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.

PERMIS D'EXPLOITATION

PROLONGATION DE LA VALIDITÉ DU PERMIS D'EXPLOITATION



FORMATION
OBLIGATOIRE

CPF

ELIGIBLE

1
JOUR

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

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 1636316A (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 cotés

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

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

INTERVENANTS : animateurs spécialisés en CHR.D.

CERTIFICATION : CERFA Permis d'exploitation

PERMIS D'EXPLOITATION

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



FORMATION
OBLIGATOIRE

1
JOUR

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

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 1636316A (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*03)

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.

CERTIFICATION : CERFA Permis d'exploitation

PERMIS DE VENTE

DE BOISSONS ALCOOLIQUES LA NUIT



FORMATION
OBLIGATOIRE

1
JOUR

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

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 1636316A (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.

CERTIFICATION : CERFA Permis de vente de boissons alcooliques la nuit

FORMATION RÉDUITE À LA SÉCURITÉ DES SPECTACLES

POUR CHR DE CATÉGORIE 5 TYPE L, N ET O



FORMATION OBLIGATOIRE

2 JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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.

CERTIFICATION : Attestation de présence

SENSIBILISATION DES PERSONNELS CHR

À LA RÈGLEMENTATION DES DÉBITS DE BOISSONS



FORMATION COMPÉTENCE

1 JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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 à consommer sur place et licences restaurants).

RÈGLEMENTATION, NOTIONS DE BASE

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

RÈGLEMENTATION, NOTIONS PRINCIPALES

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

RÈGLEMENTATIONS, OBLIGATIONS

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

RÈGLEMENTATIONS, NOTIONS PÉRIPHÉRIQUES

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

RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

- ▶ Responsabilité civile et pénale
- ▶ Sanctions, statistiques

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.

CETTE FORMATION EST DANS LE BLOC 1 DU PARCOURS ASSISTANT D'EXPLOITATION

FORMATION DROIT DES DÉBITS DE BOISSONS DES COLLABORATEURS DE MAIRIES

CONNAÎTRE LA NOUVELLE LÉGISLATION
SUR LES DÉBITS DE BOISSONS



FORMATION
COMPÉTENCE



1
JOUR

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS

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



1/2
JOUR

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS

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 régulières

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

CPF

ELIGIBLE

2 JOURS

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

PUBLIC

A compter du 1^{er} octobre 2012, tout établissement de restauration commerciale (restauration traditionnelle, cafétérias, libres-services, restauration de type rapide) doit avoir au sein de son établissement une personne formée à l'hygiène alimentaire.

PRE-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.

CERTIFICATION : Attestation spécifique en hygiène alimentaire.

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

CETTE FORMATION EST DANS LE :

- BLOC 1 DES PARCOURS ASSISTANT D'EXPLOITATION ET RÉCEPTIONNISTE
- BLOC 2 DU PARCOURS EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

AUDIT HYGIÈNE DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ



FORMATION
COMPÉTENCE

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

3
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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.

RÉDUCTION DE DÉCHETS, DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE ET DE COÛTS ASSOCIÉS DANS LA RESTAURATION



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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.

NETTOYAGE EN CUISINE FONCTION DE LA PLONGE

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Personnel en charge de la propreté interne ou externe

PRÉ-REQUIS

Être apte au travail dans son activité professionnelle.

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

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

OBJECTIF ET CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

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

ENVIRONNEMENT ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

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

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DU PERSONNEL

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

LES SOUILLURES ET PROLIFÉRATION MICROBIENNE

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

PRODUITS ET ÉQUIPEMENTS

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

LE PROCESS DE PLONGE

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

GÉRER LA FIN DE PLONGE

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

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

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

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

LA MISE EN PLACE DU PMS DANS SON ÉTABLISSEMENT

DES BONNES PRATIQUES AU SYSTÈME DOCUMENTAIRE

FORMATION
COMPÉTENCE1
JOUR

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS

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 : Formateurs spécialisés.

LES ALLERGÈNES

RÈGLEMENTATION ET APPLICATION EN RESTAURATION

FORMATION
COMPÉTENCE1
JOUR

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS

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.

NETTOYAGE HÔTELIER **NOUVEAU**

NIVEAU 1

MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE L'HYGIÈNE ET LA PROPRETÉ DANS L'HÔTELLERIE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Femme et valet de chambre

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

LES ENJEUX DE LA PROPRETÉ

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

MAÎTRISER L'UTILISATION DES PRODUITS

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

L'ORDONNANCEMENT DES TÂCHES SELON LES NORMES DE L'HÔTELLIER

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

L'ATTITUDE ENVIRONNEMENTALE

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

LA SÉCURITÉ SUR SITE ET DANS LA RÉALISATION DE LA PRESTATION

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

L'ATTITUDE DE SERVICE

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

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

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

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

NETTOYAGE HÔTELIER **NOUVEAU**

NIVEAU 2

PERFECTIONNER SES COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ET PROPRETÉ EN HÔTELLERIE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Femme et valet de chambre

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le niveau 1 ou en avoir été dispensé.

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

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

LES STANDARDS DE QUALITÉ

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

LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN

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

LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE

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

LA RÉFECTION DU LIT

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

LA GESTION DU LINGE

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

LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DANS LA PRESTATION

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

LE SUIVI DES OBJECTIFS

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

LA MAINTENANCE DU MATÉRIEL

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

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

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

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

NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La prévention des risques



EXPLOITANTS CHRD

LES FORMATIONS OBLIGATOIRES



FORMATIONS OBLIGATOIRES	DURÉE	PUBLIC	RÉGLEMENTATIONS
Gestes et Postures	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.
Sauveteurs secouristes du Travail	2 jours	Toute personne devant exercer la fonction SST au sein de l'établissement	Obligatoire pour tous les établissements
Sauveteurs secouristes du Travail Recyclage	1 jour	Personnel titulaire du certificat SST	Obligatoire pour les établissements de plus de 20 salariés.
Préparation à l'habilitation électrique pour les non électriciens	2 jours	Personnel d'exploitation ou d'entretien "non électricien"	Obligatoire pour tous les établissements.
Préparation à l'habilitation électrique pour les électriciens	3 jours	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
Recyclage à l'habilitation électrique pour les électriciens	2 jours	Personnel électricien chargé d'assurer des opérations sur des ouvrages électriques	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation à l'évacuation Incendie	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement médicalement apte à intervenir en cas d'incendie	Obligatoire pour tous les établissements.
Formation Incendie Equipier 1ère intervention	1/2 jour	Tout le personnel de l'établissement et en particulier celui affecté à une équipe d'intervention incendie	Obligatoire pour tous les établissements.
Agent de service de sécurité incendie et d'assistance à personne	10.5 jours	Personne souhaitant obtenir le diplôme SSIAP 1 (Service de Sécurité Incendie et Assistance à Personnes).	Obligatoire pour tous les établissements.
Chef d'équipe de sécurité incendie et d'assistance à personne	1/2 jour	Personne titulaire du diplôme SSIAP 1 souhaitant assurer la fonction de SSIAP 2	Obligatoire pour tous les établissements.
Établir le document unique d'évaluation des risques	2 jours	Personnel devant réaliser le document unique ou participer à sa mise à jour, tous niveaux de l'entreprise, représentant CSE ou CSE-CSSCT.	Obligatoire pour tous les établissements

GESTES ET POSTURES

APPRENDRE À MAÎTRISER SES GESTES



FORMATION OBLIGATOIRE

1 JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

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

Références réglementaires :

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

DÉFINITION

STATISTIQUES

CHIFFRES

LEXIQUE

LE COMPORTEMENT PHYSIQUE AU QUOTIDIEN

- ▶ Les accidents de la vie quotidienne

L'ERGOMOTRICITÉ

- ▶ Actions sur le milieu et sur l'homme

LES CONSÉQUENCES DES GESTES ET POSTURES

- ▶ TMS

LES ATTITUDES ET POSTURES, LES TECHNIQUES GESTUELLES

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

SUR LE TERRAIN

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

VALIDATION DE LA FORMATION : Evaluation des connaissances.

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

INTERVENANTS : Spécialisés en ergonomie.

CERTIFICATION : Attestation de formation.

CETTE FORMATION EST DANS LE BLOC 4 DU PARCOURS EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES

ÉTABLIR LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES

NOUVEAU

ANALYSE ET PRÉVENTION



FORMATION OBLIGATOIRE

2 JOURS

DURÉE

8-10

PARTICIPANTS

PUBLIC

Personnel devant réaliser le document unique ou participer à sa mise à jour, tous niveaux de l'entreprise, représentant CSE ou CSE-CSSCT.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

LES CONDITIONS DE TRAVAIL EN SÉCURITÉ, LES OBLIGATIONS DES EMPLOYEURS

OBLIGATION D'ÉTABLIR L'ANALYSE DES RISQUES (L 4121- 1 CT)

ORGANISER LA DÉMARCHE DANS L'ÉTABLISSEMENT

DÉFINIR LES UNITÉS DE TRAVAIL PERMETTANT L'ANALYSE DES RISQUES

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

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

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

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

INFORMER TOUS LES SALARIÉS DES MESURES PRISES ET DES OBJECTIFS À ATTEINDRE

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

ANALYSER TOUS LES ACCIDENTS OU INCIDENTS SUBIS PAR LES SALARIÉS AFIN DE METTRE À JOUR LE DUER ET AJUSTER LE PLAN D'ACTION

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Mise en situation concrète par utilisation d'études de cas, supports visuels et travaux pratiques.

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

SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

RÈGLES D'INTERVENTION FACE À UNE SITUATION D'URGENCE



FORMATION OBLIGATOIRE

CPF

ELIGIBLE

2 JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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.

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 ALERTE

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

SECOURIR

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

EXERCICES PRATIQUES

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

ÉVALUATION DES COMPORTEMENTS

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

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

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

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

CETTE FORMATION EST DANS LE BLOC 1 DES PARCOURS BARMAN, ASSISTANT D'EXPLOITATION ET RÉCEPTIONNISTE

SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL

RECYCLAGE - MISE À JOUR DES COMPÉTENCES SST



FORMATION OBLIGATOIRE

CPF

ELIGIBLE

1 JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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

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

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

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

INTERVENANTS : Intervenants habilités par l'INRS.

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

HABILITATIONS ÉLECTRIQUES

QUELLES FORMATIONS CHOISIR ?



NORMES, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

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

LES DANGERS DE L'ÉLECTRICITÉ

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

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

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

- Mauvais état des isolants (dégât mécanique, désagrégation ou usure)
- Modification ou extension d'une installation électrique par une personne non compétente
- Recherche du prix le plus bas sans souci de conformité.
- Non-respect des distances de sécurité par rapport aux ouvrages électriques.
- 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.

CERTIFICATION : Titre d'habilitation électrique.

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.

CERTIFICATION : Titre d'habilitation électrique.

RECYCLAGE À L'HABILITATION ÉLECTRIQUE (électricien)

EFFECTUANT DES TRAVAUX ÉLECTRIQUES
B1-B2-BR-BC



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

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

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

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

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.

CERTIFICATION : Titre d'habilitation électrique.

FORMATION INCENDIE EQUIPIER 1^{RE} INTERVENTION

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION



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.

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



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

PRÉ-REQUIS

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

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

- Appliquer les règles élémentaires de prévention Incendie.
- Intervenir sur un début d'incendie et assurer l'évacuation du public.
- 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 : Exercices pratiques, mises en situation.

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés.

CERTIFICATION : Diplôme SSIAP 1

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



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

PRÉ-REQUIS

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

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

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

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs qualifiés.

CERTIFICATION : Diplôme SSIAP 2

INCENDIE ET ÉVACUATION

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

MAÎTRISER LES MOYENS DE SECOURS

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES D'ÉVACUATION

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

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

Références réglementaires :

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

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

PRINCIPES DE PRÉVENTION

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs expérimentés et qualifiés en sécurité-incendie.

RISQUE ROUTIER

PERFECTIONNEMENT À LA CONDUITE

NOUVEAU



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

PRÉ-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.

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

ACQUÉRIR LES BONS GESTES ET RÉFLEXES



FORMATION
COMPÉTENCE



1
JOUR

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS

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.

ÉTABLIR UN PLAN DE PRÉVENTION

ÊTRE EXPOSÉ À DES TRAVAUX DANGEREUX

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE



2
JOURS

DURÉE



6-10

PARTICIPANTS

PUBLIC Personnel devant réaliser le plan de prévention ou participer à sa mise à jour, tous niveaux de l'entreprise, représentant CSE ou CSE-CSSCT

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

- Mettre en place la prévention et l'information nécessaire, lorsque des travailleurs d'entreprises utilisatrices et extérieures sont exposés à des travaux dangereux et à des risques de co-activités.

ARTICLES R4512-6 ET R4512-7 DU CODE DU TRAVAIL

LES CONDITIONS DE TRAVAIL EN SÉCURITÉ, LES OBLIGATIONS DES EMPLOYEURS.

L'OBLIGATION DU PLAN DE PRÉVENTION ARTICLE R. 4512-6 ET ARTICLE R. 4512-7 DU CODE DU TRAVAIL

(décret du 20 février 1992 et l'Arrêté du 19 mars 1993, les heures de co-activité et les travaux dangereux)

POUR L'ENTREPRISE UTILISATRICE

- ▶ Préparer la visite de ses installations
- ▶ Identifier les risques auxquels les entreprises extérieures seront exposées

POUR LES ENTREPRISES EXTÉRIEURES

- ▶ Identifier les risques qu'elles apporteront en raison de leurs activités

PRENDRE LES MESURES DE PRÉVENTION EN RESPECTANT LES PRINCIPES GÉNÉRAUX, NE PAS TOMBER DANS LE PIÈGE DE LA FACILITÉ

RENSEIGNER DE FAÇON EXHAUSTIVE LE PLAN DE PRÉVENTION

PLANIFIER LES ACTIONS DE PRÉVENTION DE TOUS LES INTERVENANTS

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

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

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

L'ANALYSE DES ACCIDENTS

PAR LA MÉTHODE DE L'ARBRE DES CAUSES

NOUVEAU



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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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

- ▶ À priori
- ▶ À posteriori

LES SITUATIONS D'ANALYSES DE RISQUES À POSTÉRIORI

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

LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

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

L'ARBRE DES CAUSES, L'OBJECTIVATION DES FAITS

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

CONSTRUCTION DE L'ARBRE DES CAUSES

- ▶ Organiser les informations, l'enchaînement des causes

EXPLOITATION DE L'ARBRE DES CAUSES, DIAGNOSTIC

- ▶ Choisir les causes sur lesquelles on veut agir

MESURES DE CORRECTION ET DE PRÉVENTION

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

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

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

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

BASES DE L'ÉLECTRICITÉ DE CLIMATISATION CHAUFFAGE

INITIATION À L'ÉLECTRICITÉ



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

SENSIBILISATION AUX RISQUES ÉLECTRIQUES

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

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

FORMATION **COMPÉTENCE**

2 JOURS

8-10 PARTICIPANTS

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

FORMATION **COMPÉTENCE**

1 JOUR

8-10 PARTICIPANTS

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.
- Entretenir un spa et son environnement.

INSTALLATION D'UN SPA : OÙ ? QUEL SPA ?

ACCESSIBILITÉ

LÉGISLATION (ARRÊTÉ DU 1^{ER} 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



1
JOUR

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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



1
JOUR

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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.

LES PRINCIPAUX CACES® PERMETTANT LA MANUTENTION DE CHARGES LOURDES

CATÉGORIE R489 ET R482

NOUVEAU



FORMATION
OBLIGATOIRE

3
JOURS

DURÉE

1-6

PARTICIPANTS

PUBLIC

Toutes personnes devant conduire un chariot selon la recommandation R489 (plusieurs catégories de chariots).

PRÉ-REQUIS

Être apte au travail dans son activité professionnelle. La maîtrise de la conduite des chariots peut faire varier les durées des formations initiales ou recyclages.

Recyclage tous les 5 ans (formation recyclage sur 2 jours).

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

- Réaliser les opérations de prise de poste.
- Vérifier l'adéquation du chariot à l'opération envisagée.
- Circuler et réaliser les opérations de manutention en sécurité.
- Effectuer les opérations de maintenance de 1^{er} niveau.
- Rendre compte des difficultés et anomalies rencontrées.

THÉORIQUE

- ▶ Devoirs et responsabilités du conducteur
- ▶ Technologie des chariots
- ▶ Prise de poste et vérifications
- ▶ Règles de conduite et de circulation
- ▶ Manutention de charges et modes opératoires
- ▶ Opérations de fin de poste

PRATIQUE

- ▶ Vérifications et essais de prise de poste
- ▶ Conduite, circulation, manœuvres
- ▶ Vérification d'adéquation et manutention de charges
- ▶ Réalisation des opérations de fin de poste

VALIDATION DE LA FORMATION : Passage du CACES® de la catégorie. Avis pour l'habilitation et remise d'attestation de formation.

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

INTERVENANTS : Formateurs experts en conduite de chariots et testeurs référencés d'organismes certifiés.

CERTIFICATION : Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES)®.

LES PRINCIPAUX ÇACES® - PLATEFORME ÉLEVATRICE MOBILE DE PERSONNEL (PEMP)

CATÉGORIE R486

NOUVEAU



FORMATION
OBLIGATOIRE

3
JOURS

DURÉE

1-4

PARTICIPANTS

PUBLIC

Toutes personnes devant conduire un chariot du groupe A selon la recommandation R486.

PRÉ-REQUIS

Être apte au travail dans son activité professionnelle. La maîtrise de la conduite des PEMP peut faire varier les durées des formations initiales ou recyclages.

Recyclage tous les 5 ans (formation recyclage sur 2 jours).

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront habilités à la conduite des PEMP par l'employeur et être capable de :

- Accéder à des emplacements et évoluer en hauteur en sécurité en utilisant une PEMP.
- Assurer la maintenance de premier niveau de la PEMP utilisée.
- Rendre compte des anomalies et difficultés rencontrées dans l'exercice de ses fonctions.

APPLICATION DES RÈGLES D'UTILISATION DES PEMP

LA LÉGISLATION ET LA PROFESSION

LA SÉCURITÉ

TECHNOLOGIE DES PEMP

ÉVALUATION THÉORIQUE

UTILISATION DES PEMP EN SÉCURITÉ

PRISE DE POSTE

BALISAGE DE LA ZONE DÉVOLUTION

DÉPLACEMENT DE LA PLATEFORME DE TRAVAIL DANS L'ESPACE

CIRCULATION DE LA PLATEFORME EN ÉLÉVATION

MANŒUVRES DE SECOURS

OPÉRATIONS DE FIN DE POSTE

VALIDATION DE LA FORMATION : Passage du CACES® de la catégorie. Avis pour l'habilitation et remise d'une attestation de formation

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

INTERVENANTS : Formateurs experts en conduite de PEMP et testeurs référencés d'organismes certifiés.

CERTIFICATION : Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES)®.

QUELS CACES® CHOISIR ?

CATÉGORIES	DESCRIPTION	
CACES® R482 CATEGORIE F	Chariots de manutention tout-terrain - à conducteur porté à mât - à conducteur porté à flèches.	
CACES® R489 CATEGORIE 6	Élévateurs à poste de conduite éleuable (hauteur de plancher > 1,20 m).	
CACES® R489 CATEGORIE 5	Chariots élévateurs à mât rétractable.	
CACES® R489 CATEGORIE 4	Chariots élévateurs frontaux en porte à faux (capacité nominale > 6 tonnes).	
CACES® R489 CATEGORIE 3	Chariots élévateurs frontaux en porte à faux (Capacité nominale ≤ 6 tonnes).	
CACES® R489 CATEGORIE 2 A OU 2 B	2 A : Chariots à plateau porteur (capacité de charge ≤ 2 tonnes). 2 B : Chariots tracteurs industriels (capacité de traction ≤ 25 tonnes).	
CACES® R489 CATEGORIE 1 B	Gerbeurs à conducteur porté (hauteur de levée > 1,20 m).	
CACES® R489 CATEGORIE 1 A	Préparateurs de commande sans élévation du poste de conduite (Hauteur de levée ≤ 1,20 m).	
CACES® R489 CATEGORIE 1 OU 2	Gerbeurs automoteurs à conducteur accompagnant Catégorie 1 : 1,20 m < hauteur de levée ≤ 2,50 m. Catégorie 2 : hauteur de levée > 2,50 m.	
CACES® R486 GROUPE A	PEMP du groupe A de type 1 ou 3, élévation verticale uniquement.	
CACES® R486 GROUPE B	PEMP du groupe B de type 1 ou 3, élévation multidirectionnelle (Déport possible).	

PREVENTION DES RISQUES CHIMIQUES

ÊTRE HABILITÉ À INTERVENIR

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

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

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

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

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

INTRODUCTION

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

TRAVAILLER EN PRÉSENCE DU RISQUE CHIMIQUE

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

ANALYSE DE RISQUE

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

LES ACTIONS DE PRÉVENTIONS, LES OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

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

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

*CAS PARTICULIER DES ENTREPRISES DE PROPRIÉTÉ INTERVENANT SUR SITE CLIENT

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs experts en santé sécurité au travail.

PRÉVENTION DES RISQUES BIOLOGIQUES

TRAVAILLER EN SÉCURITÉ

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

PUBLIC Toutes personnes devant intervenir dans une zone référencée risque biologique (Hôpitaux, cliniques, laboratoires...)

PRE-REQUIS Aucun.

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

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

LES AGENTS BIOLOGIQUES

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

LES RISQUES BIOLOGIQUES

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

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

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

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

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

UTILISATION D'AGENTS BIOLOGIQUES : ÉVALUATION ET PRÉVENTION DES RISQUES

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs experts en santé sécurité au travail.

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Perfectionnez et développez
votre savoir-faire



CUISSON SOUS VIDE ET BASSE TEMPÉRATURE

LES NOUVELLES TECHNIQUES AU SERVICE DES SAVEURS



FORMATION
COMPÉTENCE

3
JOURS

DURÉE

4-8

PARTICIPANTS

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.

LA MAÎTRISE DES MODES DE CUISSON

LES NOUVELLES TECHNIQUES AU SERVICE DES SAVEURS



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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.

LA CUISINE BISTRONOMIQUE

ALLIER GASTRONOMIE ET SIMPLICITÉ



FORMATION
COMPÉTENCE

3
JOURS

DURÉE

4-8

PARTICIPANTS

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.

LA CUISINE DE LA MER

NOUVEAU

DÉVELOPPER UNE DÉMARCHÉ CRÉATIVE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation s'adresse aux cuisiniers et aux chefs.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

LES PRODUITS DE LA MER

LA CRÉATIVITÉ CULINAIRE

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

LES POISSONS DE LA MER

LES PRODUITS DU POTAGER

LÉGUMES ET HERBES AROMATIQUES

FRUITS

LÉGUMES SECS ET CÉRÉALES

RECHERCHE SENSORIELLE

IDENTIFICATION DES SAVEURS, AROMATES, SAISONNALITÉ

LES MODES DE CUISSON

LES FONDS ET LES SAUCES

DRESSAGE ET PRÉSENTATION DES METS SERVIS

GESTION DE LA PRODUCTION

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

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

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

LES ENTRÉES

TENDANCES ET CRÉATIONS

DÉVELOPPER UNE DÉMARCHE CRÉATIVE

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

CRÉATIVITÉ CULINAIRE

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

TECHNIQUES DE PRÉPARATION CULINAIRE

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

MAÎTRISE DES CUISSONS ET CLARIFICATIONS

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

SALADES ET GARNITURES D'ACCOMPAGNEMENT

DÉVELOPPEMENT SENSORIEL

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

PRÉSENTATION ET VALORISATION DES ENTRÉES FROIDES

RATIONALISATION DU TRAVAIL DU GARDE-MANGER

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

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

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

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

LES DESSERTS DE RESTAURANT ET TENDANCES

DÉVELOPPER SA CRÉATIVITÉ

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

LES PÂTES ET LEURS DÉRIVÉS

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

LE CHOCOLAT

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

FRUITS EN DESSERTS

LES PRINCIPAUX APPAREILS

LES PRINCIPALES CRÈMES

ACCOMPAGNEMENTS

GARNITURES DECORATIVES ET AROMATIQUES

GLACERIE

TRAVAUX D'ELABORATION DE DESSERTS

PRATIQUES DE VALORISATION DES DESSERTS

RECHERCHE DE RATIONALISATION DES TÂCHES ET GESTION DU TEMPS

ANALYSE SENSORIELLE DES RÉALISATIONS

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

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

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

TECHNIQUES DE DRESSAGE À L'ASSIETTE

DRESSAGE ET DÉCOR

FORMATION COMPÉTENCE **1 JOUR** **6-8 PARTICIPANTS**

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

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

CHOISIR ET/OU RÉALISER LES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS DE DÉCORATION.

ACQUÉRIR, MAÎTRISER DES GESTES.

CRÉER DES COULIS, DES HUILES FACILES À PRÉPARER

UTILISER L'AGAR AGAR POUR DES GELÉES FROIDES OU CHAUDES

ÉPAISSIR DES COULIS AU XANTHANE

CRÉER DES CONSISTANCES CROUSTILLANTES POUR LE VOLUME DES ASSIETTES

TRAVAIL DES GARNITURES POUR LES SUPERPOSITIONS

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.

LES SANDWICHES

UTILISER DES PRODUITS DE QUALITÉ

FORMATION COMPÉTENCE **1 JOUR** **8-12 PARTICIPANTS**

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



FORMATION
COMPÉTENCE

CONSEIL

ENTREPRISE

1
JOUR

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

PUBLIC La formation s'adresse aux restaurateurs.

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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.

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



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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, MAÎTRISE DU POSTE CAFÉTERIE

GESTION DES COMMANDES ET DES STOCKS

CONTRÔLE ET RÉCEPTION DES MARCHANDISES

ACCUEIL DES CLIENTS ET BIENSÉANCE À ADOPTER

DÉBARRASSER ET RAVITAILLER UN BUFFET, NETTOYAGE ET DÉSINFECTION

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

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

INTERVENANTS : Chef de cuisine diplômé.

CETTE FORMATION EST DANS LE BLOC 4 DU PARCOURS EMPLOYÉ(E)
D'ÉTAGES

CONNAÎTRE LE VIN POUR MIEUX LE VENDRE

ACCORDS METS/VINS



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

8-10

PARTICIPANTS

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, igp
- ▶ Cépages blancs et rouges
- ▶ Vinifications spéciales

L'UNIVERS DU VIN, LA CARTE DES VINS

- ▶ La bouteille
- ▶ Le service des vins
- ▶ Stockage et conservation des vins
- ▶ Circuits de distribution
- ▶ 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 ?



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Valoriser leur gamme de bière.

PRÉSENTATION DES MATIÈRES PREMIÈRES : MALTS ET HOUBLONS

MÉTHODES DE FABRICATION

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

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

MISE EN ŒUVRE SENSORIELLE

- ▶ Mettre les 5 sens en éveil

ÉTUDE ORGANOLEPTIQUE D'UNE SÉLECTION DE TROIS BIÈRES

- ▶ Présentation de la roue des saveurs

LE CHOIX D'UNE GAMME DE BIÈRES

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

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

TECHNIQUES DE SERVICE

- ▶ Pression et bouteilles

LE CHOIX DU VERRE

MOUSSE OU PAS MOUSSE ?

LE MARCHÉ DE LA BIÈRE : LES GRANDES TENDANCES

LE VOCABULAIRE DE LA BIÈRE

PRÉJUGÉS ET IDÉES PRÉCONÇUES : LA VÉRITÉ SUR LA BIÈRE

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



FORMATION
COMPÉTENCE

3
JOURS

DURÉE

6

PARTICIPANTS

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



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6

PARTICIPANTS

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



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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.

CETTE FORMATION EST DANS LE BLOC 1 DES PARCOURS GOUVERNANTE ET EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES, DANS LE BLOC 2 DES PARCOURS ASSISTANT D'EXPLOITATION ET BARMAN.

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

RÉUSSIR UN ACCUEIL CLIENT EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

- ▶ Vocabulaire hôtelier en anglais

COMMUNIQUER

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

SOIGNER UNE IMAGE COMMERCIALE ET DE MARQUE

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

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).

COMPRENDRE LES CODES CULTURELS DES CLIENTS

SAVOIR RENSEIGNER ET VENDRE DES PRODUITS



FORMATION
COMPÉTENCE



2
JOURS

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS

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



FORMATION
COMPÉTENCE



2
JOURS

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS

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.

CETTE FORMATION EST DANS LE :

- BLOC 1 DU PARCOURS GOUVERNANTE

- BLOC 2 DES PARCOURS RÉCEPTIONNISTE, BARMAN ET ASSISTANT D'EXPLOITATION

GOVERNANTES

SAVOIR ÊTRE ET SAVOIR FAIRE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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 "maitre (maitresse) 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



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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

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

LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN RECOUCHE

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

LES TECHNIQUES OPÉRATIONNELLES D'UNE CHAMBRE EN DÉPART

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

MISE EN OEUVRE D'UN AUTO-CONTRÔLE DE QUALITÉ

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

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



FORMATION
COMPÉTENCE



1
JOUR

DURÉE



6-10

PARTICIPANTS

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.

CETTE FORMATION EST DANS LE :

- BLOC 2 DU PARCOURS GOUVERNANTE

- BLOC 3 DES PARCOURS BARMAN, EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES, ASSISTANT D'EXPLOITATION ET RÉCEPTIONNISTE

GÉRER DES CLIENTS DIFFICILES ET DANGEREUX

TECHNIQUES D'INTERVENTION ET DE PROTECTION



FORMATION
COMPÉTENCE



2
JOURS

DURÉE



8-12

PARTICIPANTS

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.

LA MAÎTRISE DE LA TECHNIQUE DE NETTOYAGE DES VITRES

NOUVEAU

APPLIQUER ET MAÎTRISER LA MÉTHODE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

1-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Personnel en charge de la propreté interne ou externe

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

LA MAÎTRISE DES PRODUITS

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

LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN

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

LE RESPECT ET L'APPLICATION DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

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

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

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

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

LES TECHNIQUES DE REMISE EN ÉTAT DE LA PROPRETÉ

NOUVEAU

APPLIQUER UNE MÉTHODE DE NETTOYAGE ADAPTÉE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

1-8

PARTICIPANTS

PUBLIC

Personnel en charge de la propreté interne ou externe

PRÉ-REQUIS

Aucun

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

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

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SURFACE À RÉNOVER

- ▶ Les surfaces dures
- ▶ Les surfaces souples

CHOIX DES TECHNIQUES SELON LES SURFACES À RÉNOVER

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

LA CHIMIE DE RÉNOVATION

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

MISE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES DE RÉNOVATION

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

LA MAINTENANCE ET L'ENTRETIEN DU MATÉRIEL

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs experts de la propreté mécanisée.

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



ELIGIBLE



2
JOURS

DURÉE



6-15

PARTICIPANTS

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

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 oeuvre constamment pour chaque alternant.

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

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

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

INTÉGRATION DE L'ALTERNANT À SON NOUVEL ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

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

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT, ORGANISATION DU PARCOURS DE FORMATION

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

TRANSMISSION ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES EN SITUATION DE TRAVAIL

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Cours théoriques, outils pédagogiques, évaluation.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés en CHR.D.

CERTIFICATION : Attestation de formation permis de former.

CETTE FORMATION EST DANS LE BLOC 8 DU PARCOURS ASSISTANT D'EXPLOITATION

LE PERMIS DE FORMER MISE À JOUR

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



FORMATION
OBLIGATOIRE



ELIGIBLE



1
JOUR

DURÉE



6-15

PARTICIPANTS

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

PRÉ-REQUIS Être titulaire du permis de former.

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.D.

CERTIFICATION : Attestation de formation permis de former

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

Où 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 MÉTHODES MANAGERIALES

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

AXE DU MANAGEMENT DE LA TÂCHE

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

AXE DU MANAGEMENT DU FACTEUR HUMAIN

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

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



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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

SAVOIR RECRUTER, ACCUEILLIR, INTÉGRER ET FIDÉLISER



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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

1
JOUR

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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 DÉMARCHE 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 : plénières interactives, analyse de cas.

INTERVENANTS : Spécialisés en relation interpersonnelle.

CETTE FORMATION EST DANS LE :

- BLOC 4 DU PARCOURS GOUVERNANTE

- BLOC 8 DU PARCOURS ASSISTANT D'EXPLOITATION

LA FORMATION DE FORMATEURS

SAVOIR COMMUNIQUER DE FAÇON PÉDAGOGIQUE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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

2
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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

2
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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 EVITER

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

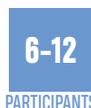
LA RÉGLEMENTATION DU TRAVAIL EN CHR



FORMATION
COMPÉTENCE



2
JOURS



6-12
PARTICIPANTS

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



FORMATION
COMPÉTENCE



1
JOUR



6-12
PARTICIPANTS

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.

POUVOIR DISCIPLINAIRE ET PROCÉDURE PRUD'HOMALE

MAÎTRISER LES ÉVOLUTIONS DE LA LOI



FORMATION
COMPÉTENCE



1
JOUR

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS

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



1
JOUR

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS

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.

DROIT DU TRAVAIL CHR

EN 10 MODULES DE 3H30



FORMATION
COMPÉTENCE

3H30
MODULE

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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

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'EXÉCUTION 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 professionnel 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.

FORMATION DES ÉLUS DU CSE

(COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE)
EN COURS D'AGRÈMENT



FORMATION
OBLIGATOIRE

3
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation concerne les membres du CSE, les entreprises de plus de 50 salariés.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

- Maîtriser le fonctionnement et les attributions du CSE.
- Connaître les moyens dont disposent les membres du CSE pour exercer leur mandat
- Appréhender les fondamentaux de la comptabilité générale.
- Comprendre la logique du compte de résultat et du bilan
- Évaluer la santé financière de l'entreprise à la lecture de ses documents comptables

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

PRÉROGATIVES ET INFORMATIONS DU CSE

- ▶ Le cadre légal.
- ▶ La représentation syndicale.
- ▶ La mise en place du CSE.
- ▶ Le processus électoral.
- ▶ Les prérogatives spécifiques du CSE.
- ▶ Les sources d'information du CSE.

NOTION DE BASE DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

- ▶ Comprendre la logique comptable.
- ▶ Lire et analyser un bilan et un compte de résultat.
- ▶ Les fondamentaux du contrôle de gestion.

LES MISSIONS ÉCONOMIQUES DU CSE

- ▶ Les domaines de compétences économiques et financières.
- ▶ Savoir gérer le budget de fonctionnement du CSE.
- ▶ La base de données économiques et sociales du CSE.
- ▶ L'épargne salariale.

LA SITUATION ÉCONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

- ▶ Les différentes formes juridiques d'entreprises.
- ▶ Le rôle du CSE en cas de restructuration.
- ▶ Les procédures de règlement des entreprises en difficulté.

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

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

INTERVENANTS : Formateurs expérimentés experts en relations sociales.

LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ ET DE L'ANALYSE FINANCIÈRE

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Les stagiaires devront être munis d'un ordinateur portable avec un PACK OFFICE à jour.

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

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

INTRODUCTION

LES FONDAMENTAUX DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

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

LIRE ET ANALYSER UN BILAN ET UN COMPTE DE RÉSULTAT

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

BIEN GÉRER SA TRÉSORERIE

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

LES FONDAMENTAUX DU CONTRÔLE DE GESTION

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

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

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

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

MALLETTE DU DIRIGEANT EN CHRD

MIEUX COMPRENDRE, MIEUX GÉRER, ANTICIPER ET MIEUX TRANSMETTRE



FORMATION
COMPÉTENCE



3
JOURS

DURÉE



6-12

PARTICIPANTS

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



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

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 leur 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.

CETTE FORMATION EST DANS LE BLOC 3 DU PARCOURS GOUVERNANTE

LE BAIL COMMERCIAL

MIEUX COMPRENDRE, MIEUX GÉRER, ANTICIPER ET MIEUX TRANSMETTRE



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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

1
JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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 TRAVAILER 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

2
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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
- 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 6 1 ?
- ▶ La vente idéale, comment fixer un prix ?

ORGANISER ET ANALYSER

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

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

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

INTERVENANTS : Professionnels de l'hôtellerie.

CETTE FORMATION EST DANS LE BLOC 4 DU PARCOURS ASSISTANT D'EXPLOITATION ET RÉCEPTIONNISTE

AMÉLIORER LA RENTABILITÉ DE SON ESPACE SÉMINAIRE

APPLIQUER UNE POLITIQUE COMMERCIALE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

8-10

PARTICIPANTS

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 SEMINAIRE

- ▶ 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

2
JOURS

DURÉE

8-12

PARTICIPANTS

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.

CETTE FORMATION EST DANS LE :

- BLOC 1 DES PARCOURS EMPLOYÉ(E) D'ÉTAGES ET GOUVERNANTE

- BLOC 2 DES PARCOURS ASSISTANT D'EXPLOITATION ET RÉCEPTIONNISTE

BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

Prendre soin des salariés
pour les fidéliser



MANAGER, PREVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS VOS ÉQUIPES

FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION ET LES COMPORTEMENTS



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

8-10

PARTICIPANTS

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
- ▶ 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.

SAVOIR GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL

PRÉVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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.

CETTE FORMATION EST DANS LE :

- BLOC 2 DU PARCOURS GOUVERNANTE

- BLOC 3 DES PARCOURS RÉCEPTIONNISTE, ASSISTANT D'EXPLOITATION ET BARMAN

CUISINE BIEN-ÊTRE

SENSIBILISATION NUTRITIONNELLE



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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.

BIEN MANGER AU TRAVAIL

NOUVEAU

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



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

INTRODUCTION

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

BESOINS NUTRITIONNELS DU DÉJEUNER

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

COMPOSITION NUTRITIONNELLE DU DÉJEUNER

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

EQUILIBRER SON DÉJEUNER EN TOUTES SITUATIONS

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

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

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

INTERVENANTS : Ingénieur en nutrition / Diététiciens.

NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES

NOUVEAU

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



FORMATION
COMPÉTENCE



1
JOUR

DURÉE



6-10

PARTICIPANTS

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

INTRODUCTION

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

ORIGINES ET DÉFINITIONS DES NOUVEAUX MODES ALIMENTAIRES

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

DÉCRYPTAGE DES ÉTIQUETTES DU COMMERCE

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

TECHNIQUES CULINAIRES ADAPTÉES

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

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

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

INTERVENANTS : Ingénieur en nutrition/Diététiciens.

SOPHROLOGIE EN ENTREPRISE

NOUVEAU

VERS UN MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL



FORMATION
COMPÉTENCE



SÉANCES
1
HEURE

DURÉE



6-15

PARTICIPANTS

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

INTRODUCTION

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

RELAXATION DYNAMIQUE

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

SOPHRONISATION

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

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

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

INTERVENANTS : Sophrologues.

YOGA SUR TAPIS

NOUVEAU

AMELIORER LA SANTÉ DE SES SALARIÉS



FORMATION
COMPÉTENCE

SÉANCES
1
HEURE

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation est destinée à toutes les entreprises voulant participer à l'amélioration de la santé de ses salariés et les aider à gérer leur stress au quotidien.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Les principes du Yoga sont de relaxer l'esprit tout en agissant sur l'harmonie du corps.

La pratique du yoga en entreprise apporte de nombreux bénéfices :

- Améliore la posture.
- Soulage les tensions.
- Aide à lutter contre le stress.
- Améliore la concentration.
- Dynamise l'ensemble du corps.

SE RECENTRER

- ▶ Exercices de respiration permettant de se concentrer sur sa pratique

SE DYNAMISER

- ▶ Enchaînement de posture de yoga adapté aux participants

SE RELAXER

- ▶ Méditation guidée afin de se détendre

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Animation de groupe. Exercices pratiques.

INTERVENANTS : Professeurs de Yoga certifiés.

YOGA SUR CHAISE

NOUVEAU

AMELIORER LA SANTÉ DE SES SALARIÉS



FORMATION
COMPÉTENCE

SÉANCES
1
HEURE

DURÉE

6-15

PARTICIPANTS

PUBLIC

Cette formation est destinée à toutes les entreprises voulant participer à l'amélioration de la santé de ses salariés et les aider à gérer leur stress au quotidien.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

Le Yoga permet de :

- Soulager le stress.
- Rééquilibrer sa posture.
- Redonner de l'énergie.
- Redonner de la bonne humeur.

Le yoga sur chaise ne nécessite aucune installation particulière et peut se pratiquer au sein même des bureaux sans tenue spécifique.

SE RECENTRER

- ▶ Exercices de respiration permettant de se concentrer sur sa pratique

SE DYNAMISER

- ▶ Enchaînement de posture de yoga adapté aux participants

SE RELAXER

- ▶ Méditation guidée afin de se détendre

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Animation de groupe.

INTERVENANTS : Professeurs de Yoga certifiés.

COACHING SPORTIF

REMISE EN FORME

FORMATION
COMPÉTENCE

PARTICIPANTS

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

PRÉ-REQUIS Aucun.

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

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

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

Dans le cadre des entreprises nous proposons plusieurs activités :

SÉMINAIRE

JEUX SPORTIFS

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

1/2
JOUR

DURÉE

1
JOUR

DURÉE

DÉFIS SPORTIFS

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

SÉANCES DE RELAXATION ET D'ÉTIREMENT

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

COLLATION SPORTIVE

- ▶ Collation conviviale en fin de journée afin d'échanger et de récupérer de la séance sportive (Eau détox et fruits)

BODY BARRE

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

1
HEURE

DURÉE

BODY CARDIO

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

BODY BIKE

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

PILATES

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

SÉANCE EN EXTÉRIEUR

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

COACHING INDIVIDUEL

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

SÉANCES SPORTIVES

CROSS TRAINING

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

1
HEURE

DURÉE

CUISSES ABDOS FESSIERS

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation adaptée à l'entreprise.

INTERVENANTS : Coach.

LANGUES ÉTRANGÈRES

Mieux accueillir ses clients
en apprenant les langues étrangères



ANGLAIS APPLIQUÉ AUX CHR

SATISFAIRE AU MIEUX LA CLIENTÈLE
INTERNATIONALE



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 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.

PRE-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 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...

ANGLAIS APPLIQUÉ AUX CHR

- ▶ Accueillir, traiter et satisfaire les attentes d'une clientèle internationale
- ▶ 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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Formation en petits groupes.

CERTIFICATION : Bright.

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

MAÎTRISER LES BASIQUES DU MANDARIN EN HÔTELLERIE

INITIATION



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.

PRE-REQUIS Test linguistique préalable pour élaborer les groupes.

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

- 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 : où, 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 3heures (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 CONFÉRENCE

UNE NOUVELLE FAÇON D'APPRENDRE LES LANGUES



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

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

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

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

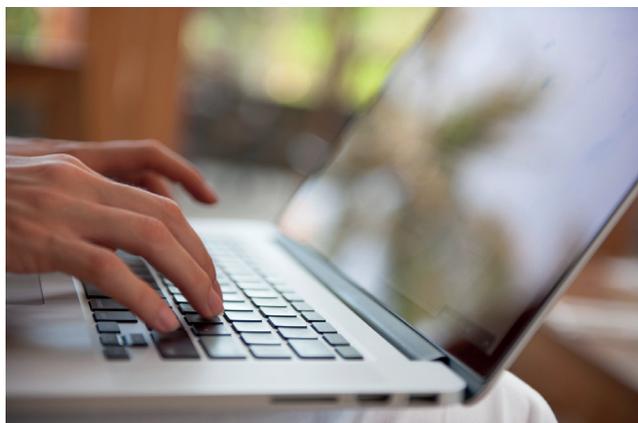
PRÉ-REQUIS Test de positionnement effectué à chaque début de session.

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Plateforme internet en temps réel.

INTERVENANTS : Professeurs de langue native.

CERTIFICATION : Bright.

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



15 LANGUES AU CHOIX



ANGLAIS GÉNÉRAL ET PROFESSIONNEL

AVEC NOTRE PARTENAIRE WALL STREET ENGLISH

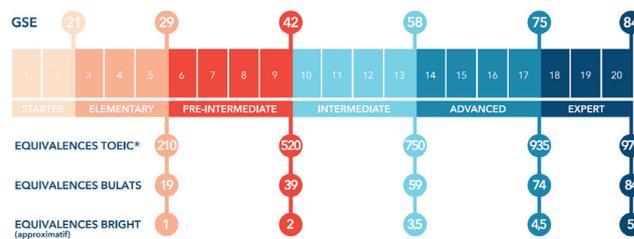


NOUVEAU



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

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



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

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

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

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

PRÉ-REQUIS Tous niveaux.

LEÇONS INTERACTIVES & PARTIE THÉORIQUE

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

DIGITAL STUDENT WORKBOOKS

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

« ENCOUNTER »

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

CONVERSATION CLASSES

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

SOCIAL CLUBS

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES: En centre et à distance.

RYTHME: 2h30 à 7h par semaine.

VALIDATION DE LA FORMATION: Attestation de fin de formation.

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

INTERNET & RÉSEAUX SOCIAUX

Boostez vos résultats
avec les technologies digitales



ME TROUVER SUR INTERNET, CONSULTER MA CARTE, RÉSERVER

CONTENU ET RÉFÉRENCIEMENT

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS



PUBLIC

Cette formation concerne les restaurateurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

POURQUOI MON ÉTABLISSEMENT DOIT DEVENIR UNE MARQUE ?

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

JE DOIS RÉFÉRENCER MA MARQUE

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

LIEU DE FORMATION : Locaux UMIH Formation ou sur les campus ESSCA de Boulogne, Lyon, Angers, Aix-en-Provence, Bordeaux

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

LE MOBILE POUR ATTIRER ET FIDÉLISER SES CLIENTS

UTILISER LES OPPORTUNITÉS DU MOBILE

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS



PUBLIC

Cette formation concerne les restaurateurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

LE MOBILE ? PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

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

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

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

FIDÉLISER ET TRAVAILLER SA BASE CLIENTS:

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

LIEU DE FORMATION : Locaux UMIH Formation ou sur les campus ESSCA de Boulogne, Lyon, Angers, Aix-en-Provence, Bordeaux

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

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

NOUVEAU

SE PROMOUVOIR ET S'ADAPTER AUX TENDANCES



FORMATION
COMPÉTENCE



2
JOURS

DURÉE



6-10
PARTICIPANTS

PARTICIPANTS



PUBLIC

Cette formation concerne les restaurateurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

ME PROMOUVOIR, PROMOUVOIR MA MARQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

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

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

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

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

LIEU DE FORMATION : Locaux UMIH Formation ou sur les campus ESSCA de Boulogne, Lyon, Angers, Aix-en-Provence, Bordeaux

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

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

NOUVEAU

SATISFAIRE SES CLIENTS



FORMATION
COMPÉTENCE



2
JOURS

DURÉE



6-10
PARTICIPANTS

PARTICIPANTS



PUBLIC

Cette formation concerne les restaurateurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES : Supports audiovisuels, animation de groupe.

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

LIEU DE FORMATION : Locaux UMIH Formation ou sur les campus ESSCA de Boulogne, Lyon, Angers, Aix-en-Provence, Bordeaux

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

LES BASIQUES POUR UTILISER INTERNET SUR SON ORDINATEUR ET TÉLÉPHONE MOBILE

NOUVEAU



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS



PUBLIC

Cette formation concerne les restaurateurs.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

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

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

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

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

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

LA LÉGISLATION RGPD FAITS ET CONSÉQUENCES

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

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

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

INTERVENANTS : Formateurs spécialisés. Partenaire ESSCA

LIEU DE FORMATION : Locaux UMIH Formation ou sur les campus ESSCA de Boulogne, Lyon, Angers, Aix-en-Provence, Bordeaux

Possibilité d'obtenir un certificat ESSCA

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



FORMATION
COMPÉTENCE

4
JOURS

DURÉE

6-10

PARTICIPANTS

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

DÉCOUVERTE D'OUTLOOK

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

DÉCOUVERTE DE WORD

- ▶ Généralités
 - Barre des menus, des tâches
 - Utilisation du curseur
 - Création de documents
- ▶ Présentation
 - Mise en forme de texte (gras - souligné - bordure - couleur...)
 - Insertion d'une image de la bibliothèque
 - Manipulation de texte (supprimer - déplacer - copier / coller ...)
- ▶ Les tableaux
 - Création et mise en forme d'un tableau
- ▶ Impression
 - Positionner un texte entre les marges
 - Définir la mise en page (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 TECHNIQUES PUBLICITAIRES ET MARKETING SUR INTERNET

DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS TOURISTIQUES



FORMATION
COMPÉTENCE



2
JOURS



6-12
PARTICIPANTS

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

ÉTABLIR UN DISPOSITIF SUR LES MEDIAS SOCIAUX POUR UN ÉVÈNEMENT

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

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE PROMOTION PUBLICITAIRE EN LIGNE

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

SAVOIR ENVOYER UN E-MAILING

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

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.

FACEBOOK

QUEL USAGE POSSIBLE POUR LES PROFESSIONNELS ?



FORMATION
COMPÉTENCE



1
JOUR



6-12
PARTICIPANTS

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

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.

CETTE FORMATION EST DANS LE BLOC 4 DES PARCOURS ASSISTANT D'EXPLOITATION ET RÉCEPTIONNISTE

EXCEL

DIFFÉRENTS NIVEAUX : DÉBUTANT,
INTERMÉDIAIRE, PERFECTIONNEMENT



FORMATION
COMPÉTENCE

2
JOURS

DURÉE

6-8

PARTICIPANTS

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 AVANCÉE

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

PERSONNALISATION DE L'AFFICHAGE

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

LIAISON ET CONSOLIDATION DANS UN CLASSEUR

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

ENRICHISSEMENT DE TABLEAUX

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

SÉRIES ET LISTES PERSONNALISÉES CALCULS DE TEMPS

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

INTRODUCTION AUX LISTES

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

CRÉER UN GRAPHIQUE

MODIFIER UN GRAPHIQUE

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

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

INTERVENANTS : Professionnels spécialisés.

PHOTOGRAPHIE

MAÎTRISER LES BONNES TECHNIQUES



FORMATION
COMPÉTENCE

1
JOUR

DURÉE

6-12

PARTICIPANTS

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.

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 : 0 806 700 701 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.

FORMULAIRE DE RETRACTION (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.) A l'attention de UMIH FORMATION, 211 rue de l'Université, 75007 Paris, fax : 01.45.51.32.21, email : contact@umihformation.com Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la formation ci-dessous : FORMATION : DATES DE LA FORMATION : LIEU : NOM DU PARTICIPANT : ADRESSE DU PARTICIPANT : Date : SIGNATURE : (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
--



POUR CONTACTER UMIH FORMATION
UN SEUL NUMÉRO

0 806 700 701

Service & appel
gratuits

Retrouvez toutes nos formations sur :
www.umihformation.fr

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