



2026



Développez les compétences  
qui font la différence



# Sommaire



## Service à la Personne

Professionnalisez vos pratiques au service des publics accompagnés

07



## Commerce

Développez l'efficacité commerciale et la relation client de vos équipes terrain

19



## Hygiène & Propreté

Renforcez les compétences techniques garantissant des environnements propres et sûrs

27



## Hôtellerie Restauration

Optimisez les savoir-faire opérationnels pour une expérience client maîtrisée et exigeante

45



## Parcours Professionnel

Accompagnez et sécurisez l'évolution de vos salariés

69



## Prévention Sécurité

Développez les bons réflexes pour prévenir les risques et protéger les personnes

83



## Titres Professionnels

Certifiez les compétences de vos collaborateurs grâce à des parcours reconnus par l'État

101



## 40 ans d'ancrage territorial

Depuis plus de 40 ans, **Acséa Formation** accompagne les professionnels et futurs professionnels dans le développement de compétences directement mobilisables en situation de travail.

**Acteur reconnu** sur son territoire, Acséa Formation s'appuie sur une connaissance fine des réalités métiers et des besoins des entreprises locales.

## Un dispositif au cœur de l'engagement d'Acséa

Acséa Formation est un dispositif du pôle **Prévention et Lutte contre les Exclusions** de l'association Acséa, qui mobilise plus de **1 500 professionnels** et accompagne chaque année **plus de 15 000 personnes**.

## Un partenaire compétences pour les entreprises

Acséa Formation conçoit et déploie des formations **accessibles, opérationnelles et adaptées aux besoins du terrain**, fondées sur une pédagogie active valorisant l'expérience des apprenants.

**Notre objectif** : accompagner durablement les entreprises dans le développement des compétences de leurs équipes, en lien direct avec leurs enjeux opérationnels.



### **Une pédagogie active, centrée sur la pratique**

Des mises en situation professionnelles, ateliers pratiques et échanges entre pairs qui favorisent l'appropriation des gestes métiers et le transfert immédiat des compétences.

### **Des plateaux techniques au plus proche du terrain**

Des plateaux techniques réalistes permettent de s'exercer dans des conditions proches du milieu professionnel, dans un cadre sécurisé.

### **Des résultats concrets pour les entreprises**

Des parcours conçus pour répondre aux exigences du terrain, avec des compétences immédiatement utilisables en situation de travail.

## **Nos domaines de formation**

Le **service à la personne**

Le **commerce**

L'**hygiène et la propreté**

L'**hôtellerie-restauration**

La **prévention et la sécurité**

Nous intervenons également à chaque étape du **parcours professionnel** :

VAE, parcours managériaux, accompagnement des dirigeants et des équipes.

## **Des compétences directement mobilisables**

**L'objectif de nos formations est clair** : développer des compétences immédiatement transférables **dans l'emploi**.

**Chaque parcours est conçu pour répondre aux exigences du terrain et aux attentes des employeurs.**

## **Nos engagements \***

Des parcours construits sur mesure

Des plateaux techniques ancrés dans la réalité métier

Un accompagnement professionnel, attentif et structurant

\* Sondage effectué auprès de 122 stagiaires, sortis entre le 1/01/24 et 31/03/25, interrogés sur les atouts d'Acséa Formation

# 40 ans

d'expertise territoriale

## 98 %

des stagiaires recommandent  
nos formations

“

Des parcours adaptés aux  
besoins des entreprises

”



# Service à la Personne

Professionnaliser les pratiques pour  
un accompagnement sécurisé,  
respectueux et de qualité

# AIDE À LA PERSONNE TOILETTE, HABILLAGE, TRANSFERT

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, intervenants à domicile, personnels en appui au quotidien

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Renforcez vos compétences d'accompagnement en adoptant des gestes professionnels, sécurisés et respectueux pour aider la personne dans ses actes essentiels du quotidien. Apprenez à assister la toilette, l'habillage et les déplacements, tout en maîtrisant les transferts manuels et médicalisés.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Aider à la toilette dans le respect de la dignité et de l'intimité.
- Accompagner l'habillage en tenant compte des capacités de la personne.
- Aider aux déplacements avec des gestes sécurisés et adaptés.
- Réaliser des transferts manuels ou médicalisés en prévention des risques.
- Adopter une posture ergonomique pour protéger son dos et celui de l'usager.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations de gestes professionnels.
- Mises en situation sur plateau technique.
- Exercices pratiques individuels et en binôme.
- Retours d'expérience et analyse des pratiques.

## Contenu de la formation

### Accompagner la toilette avec respect et sécurité

- Installer la personne dans des conditions confortables et sécurisées.
- Réaliser une toilette partielle ou complète selon les besoins.
- Préserver l'intimité et respecter le rythme de la personne.
- Utiliser le matériel et les produits adaptés.

### Aider à l'habillage et au déshabillage

- Adapter l'aide selon la mobilité et le degré d'autonomie.
- Choisir des vêtements pratiques et adaptés à la situation.
- Favoriser l'autonomie en sollicitant les gestes possibles de la personne.

### Aider la personne à se déplacer

- Accompagner la marche avec les bons appuis et les bonnes positions.
- Utiliser les aides techniques simples (cannes, déambulateur, fauteuil).
- Prévenir les risques de chute et sécuriser l'environnement.

### Réaliser les transferts manuels et médicalisés

- Principes de sécurité pour protéger le dos du professionnel.
- Transferts lit/fauteuil, fauteuil/chaise, lever/assis.
- Utilisation du matériel médicalisé : verticaliseur, lève-personne, guidon de transfert, disque de transfert, planche de transfert, drap de glisse.
- Collaboration avec la personne pour réduire l'effort et favoriser l'autonomie.

# AIDE À LA PERSONNE MATERIELS MÉDICALISÉS ET DOMOTIQUE

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, intervenants à domicile

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Renforcez les compétences de vos équipes en leur permettant de manipuler les matériels médicalisés avec précision et sécurité. Apprenez à choisir la méthode de transfert adaptée, utilisez le matériel de façon sécurisée et adoptez les gestes appropriés pour protéger la personne aidée et le professionnel.

**A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Choisir la méthode de transfert adaptée au niveau d'autonomie de la personne.
- Utiliser les matériels médicalisés en sécurité.
- Adapter ses gestes et postures pour protéger la personne et lui-même.
- Réaliser des transferts manuels ou mécanisés selon la situation.
- Employer les techniques appropriées sur plateau technique.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques courts et ciblés.
- Études de cas concrets issus des interventions à domicile.
- Démonstrations et apprentissage de gestes professionnels.
- Exercices d'entraînement sur plateau technique.

## Contenu de la formation

Rappel des méthodes d'aide aux transferts

- Transferts manuels : sécurité, posture et coordination.
- Transferts médicalisés : principes et précautions essentielles.
- Ajustements selon les capacités de la personne aidée.

Choisir la méthode de transfert adaptée

- Évaluer le degré d'autonomie de la personne.
- Anticiper les risques pour l'usager et le professionnel.
- Prendre en compte l'environnement et le matériel disponible.

Utilisation des matériels médicalisés

- Manipulation du verticalisateur.
- Utilisation du lève-personne en sécurité.
- Disque, planche, guidon de transfert, drap de glisse : usages et limites.

Gestes et postures professionnelles

- Prévention des troubles musculosquelettiques.
- Gestes sûrs pour accompagner un transfert.
- Sécurisation de la personne pendant toute la manœuvre.

# DÉGLUTITION ET NUTRITION DE LA PERSONNE AGÉE

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, intervenants à domicile, salariés du médico-social

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 5 jours (5 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 2 400 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Perfectionnez votre accompagnement en maîtrisant les fondamentaux de la déglutition et de la nutrition chez la personne âgée. Identifiez les risques, adaptez les textures et appliquez les gestes permettant de sécuriser les repas.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les besoins nutritionnels de la personne âgée.
- Comprendre la physiologie et les troubles de la déglutition.
- Adapter les textures, les régimes et l'alimentation selon les pathologies.
- Mettre en place les postures et gestes de prévention des fausses routes.
- Utiliser le matériel et accompagner la prise des repas en sécurité.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques ciblés.
- Mises en situation sur plateau technique.
- Ateliers pratiques (textures modifiées, préparations adaptées).
- Études de cas et analyse des pratiques professionnelles.

## Contenu de la formation

### Nutrition de la personne âgée

- Besoins nutritionnels spécifiques.
- Rôle des nutriments et groupes alimentaires.
- Signaux d'alerte du risque nutritionnel.

### Physiologie de la déglutition

- Fonctionnement de l'appareil digestif.
- Étapes de la déglutition.
- Modifications liées à l'âge et conséquences.

### Troubles de la déglutition (dysphagie)

- Types de troubles et symptômes.
- Origines et pathologies associées.
- Prévention des fausses routes : gestes et postures.

### Adaptation des repas et du matériel

- Régimes adaptés : textures modifiées, mixés, mous, diabétiques...
- Utilisation du matériel d'aide à la prise alimentaire.
- Installation et accompagnement de la personne au repas.

### Ateliers pratiques

- Mise en situation sur plateau technique.
- Préparations mixées, eaux gélifiées.
- Exercices d'adaptation des gestes professionnels.

# AIDE À LA PERSONNE

## AIDE AUX COURSES ET REPAS

### **PUBLIC VISÉ**

- Aides à domicile, intervenants à domicile, agents d'accompagnement

### **PRÉREQUIS**

- Aucun

### **DURÉE**

- 2 jours (2 x 7 heures)

### **LIEU DE FORMATION**

- En centre ou directement en entreprise

### **MODES DE VALIDATION**

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

### **TARIF & FINANCEMENT**

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

### **ACCESIBILITÉ**

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Renforcez la qualité de vos interventions en apprenant à accompagner la personne dans ses courses, la préparation et la prise de repas adaptés. Développez des pratiques sécurisées et bienveillantes pour favoriser une alimentation simple, équilibrée et en adéquation avec les besoins de l'usager.

### **A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Aider la personne à organiser et réaliser ses courses.
- Préparer des repas simples, équilibrés et adaptés aux capacités de l'usager.
- Accompagner la prise des repas en respectant le rythme et les habitudes.
- Prévenir les risques liés à l'alimentation et à la manipulation des aliments.
- Favoriser l'autonomie de la personne dans les actes du quotidien.

### **Moyens et méthodes pédagogiques**

- Mises en situation sur plateau technique.
- Exercices pratiques (préparation simple, accompagnement au repas).
- Études de cas et échanges d'expériences.
- Démonstration de gestes professionnels.

### **Contenu de la formation**

#### Aider à la préparation des courses

- Identifier les besoins alimentaires de la personne.
- Préparer une liste adaptée : produits frais, essentiels, sécurisés.
- Accompagner aux courses en respectant l'autonomie et les choix de l'usager.

#### Préparer des repas simples et équilibrés

- Principes d'une alimentation variée et adaptée (textures, goûts, contraintes).
- Réalisation de repas simples : cuissons de base, assemblages rapides.
- Prise en compte des habitudes, contraintes médicales ou culturelles.

#### Accompagner la prise des repas

- Installer la personne dans des conditions confortables et sécurisées.
- Favoriser la participation de l'usager selon ses capacités.
- Maintenir un climat serein et respectueux pendant le repas.

#### Hygiène alimentaire et prévention des risques

- Hygiène des mains, du matériel et de l'environnement.
- Conservation des aliments et gestion des restes.
- Prévention des risques : fausses routes, allergies, aliments inadaptés.

# ENTRETIEN DU LOGEMENT AU DOMICILE

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, intervenants à domicile

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 3 jours (3 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation + badges (vitrerie, nettoyage des pièces d'eau)

## TARIF & FINANCEMENT

- 1 440 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Perfectionnez vos pratiques professionnelles en maîtrisant les gestes, les méthodes et l'organisation nécessaires à un entretien du logement efficace et sécurisé. Développez vos techniques de ménage, d'utilisation des produits, d'entretien des équipements et de repassage pour offrir des prestations fiables et régulières.

### A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Organiser son intervention et structurer son travail selon une méthode efficace.
- Appliquer les protocoles d'entretien du logement en sécurité.
- Utiliser les produits, matériels et équipements appropriés.
- Réaliser un ménage complet y compris vitres, pièces d'eau et réfrigérateur.
- Repasser le linge plat et en formes de manière professionnelle.

### Moyens et méthodes pédagogiques

- Méthodes explicative, démonstrative et actionnelle.
- Travaux pratiques sur plateau technique (sols, vitres, sanitaires, réfrigérateur, linge).
- Apports méthodologiques courts et ciblés.
- Echanges d'expériences et analyse des pratiques.

### Contenu de la formation

#### Organisation de l'intervention

- Préparer son intervention et organiser le travail.
- Méthode du "haut vers le bas" et du "propre vers le sale".
- Sécurité et ergonomie pour limiter la fatigue et les TMS.

#### Ménage courant du domicile

- Utiliser les produits et matériels adaptés.
- Dépoussiérage, aspiration et entretien des surfaces.
- Nettoyage du réfrigérateur : étapes et précautions.
- Mise en pratique complète sur plateau technique.

#### Entretien approfondi du logement

- Méthode de lavage des vitres à la française et à l'américaine.
- Nettoyage des pièces d'eau et sanitaires : protocole et hygiène.
- Enchaînement logique des tâches et méthodologie.
- Exercices pratiques : vitres, miroirs, salle de bain et WC.

#### Repassage courant à domicile

- Reconnaître les textiles et ajuster ses techniques.
- Repassage des linges plats et en formes (chemises, pantalons...).
- Postures ergonomiques pour prévenir les douleurs.
- Mise en pratique sur plateau technique.

# AIDE À LA PERSONNE ENTRETIEN DU LINGE

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, agents d'entretien, intervenants à domicile

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation + badge (maîtrise du repassage à domicile)

## TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Professionnalisez les interventions à domicile en adoptant des gestes efficaces et des méthodes adaptées à l'entretien du logement. Apprenez à organiser votre travail, utiliser les bons produits et assurer un nettoyage sécurisé et respectueux de l'environnement de vie des usagers.

### A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Trier le linge selon les matières et couleurs.
- Choisir les programmes, produits et températures adaptés.
- Repasser ou défroisser en adoptant les bons gestes.
- Organiser le séchage et le rangement du linge.
- Respecter les habitudes, besoins et contraintes du domicile.

### Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations de gestes et techniques.
- Manipulations et exercices pratiques.
- Mises en situation sur plateau technique ou domicile.
- Échanges sur les situations rencontrées en intervention.

### Contenu de la formation

#### Trier et préparer le linge

- Reconnaître les textiles et leurs particularités.
- Trier par couleur, matière et niveau de salissure.
- Lire et interpréter les étiquettes d'entretien.

#### Techniques de lavage adaptées

- Choisir le programme, la température et la lessive.
- Utiliser les produits (lessive, adoucissant, détachant) en sécurité.
- Prévenir les erreurs (délainage, décoloration, rétrécissement).
- Technique de lavage à la main.

#### Séchage, repassage et finitions

- Méthodes de séchage adaptées aux textiles, étendage.
- Repassage et défroissage : gestes simples et efficaces.
- Pliage et présentation du linge en respectant les habitudes du foyer.

#### Organisation et respect du domicile

- Planifier les tâches pour gagner en efficacité.
- Adapter les méthodes au matériel disponible.
- Préserver l'intimité et le cadre de vie de l'usager.

# AIDE À LA PERSONNE INTIMITÉ ET CADRE DE VIE

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, intervenants à domicile, agents à domicile

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Élevez la qualité de vos interventions en adoptant une posture respectueuse, bienveillante et adaptée aux habitudes de vie des usagers. Apprenez à intervenir avec discréction, à préserver l'intimité et à vous ajuster aux attentes de chaque personne.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Préserver l'intimité de la personne dans toutes les interventions.
- Respecter les habitudes et choix de vie de l'usager.
- Adopter une communication adaptée et bienveillante.
- Intervenir avec discréction et sans intrusion.
- Contribuer à un climat de confiance et de respect.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Mises en situation réalistes.
- Études de cas en petits groupes.
- Échanges d'expériences entre participants.
- Débriefings et ajustements personnalisés.

## Contenu de la formation

### Comprendre la notion d'intimité

- Définition et enjeux au domicile.
- Limites professionnelles et respect du cadre privé.
- Préserver le confort émotionnel de la personne.

### Respecter les habitudes de vie

- Observer et prendre en compte les routines quotidiennes.
- Adapter ses pratiques aux particularités du foyer.
- Proposer sans imposer.

### Adopter une communication bienveillante

- Choisir les bons mots et le bon ton.
- Reformuler et écouter activement.
- Gérer les refus ou réticences avec respect.

### Intervenir avec discréction et professionnalisme

- Gérer les situations délicates sans intrusion.
- Mettre en place des gestes simples favorisant le respect.
- Préserver les espaces personnels et objets intimes.

# VIEILLISSEMENT NORMAL ET PATHOLOGIQUE

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, auxiliaires de vie, agents d'accompagnement, personnels médico-sociaux

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Approfondissez votre compréhension du vieillissement pour mieux adapter vos interventions auprès des personnes âgées au domicile. Identifiez les effets du vieillissement, expérimenez leurs impacts grâce au kit immersif et ajustez vos pratiques pour garantir sécurité, confort et respect des capacités de la personne.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Différencier vieillissement normal et vieillissement pathologique.
- Comprendre les impacts moteur, sensoriel, cognitif et émotionnel.
- Adapter ses gestes, sa communication et son organisation.
- Prévenir les risques liés à la baisse des capacités (posture, environnement, rythme).
- Ajuster son accompagnement après mise en situation immersive.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques ciblés (physiologie, signes et repères).
- Mises en situation immersives avec le kit de vieillissement : lunettes altérant la vision, casque réduisant l'audition, orthèses limitant l'amplitude, poids aux poignets et chevilles.
- Débriefings collectifs pour analyser les ressentis et transposer dans la pratique.
- Études de cas issus du domicile.

## Contenu de la formation

### Comprendre le vieillissement normal

- Modifications sensorielles, cognitives et motrices.
- Effets sur la vie quotidienne : fatigue, lenteur, équilibre, douleurs.
- Notions de fragilité et d'autonomie.

### Reconnaître les vieillissements pathologiques

- Pathologies fréquentes : troubles cognitifs, ostéoporose, troubles sensoriels, maladies chroniques.
- Signaux d'alerte à repérer au domicile.
- Impact sur l'accompagnement et les limites d'intervention.

### Immersion : expérimenter les effets du vieillissement

#### (Utilisation complète du kit de vieillissement)

- Lunettes limitant la vision : lecture difficile, perception dégradée.
- Casque auditif : compréhension altérée, communication perturbée.
- Orthèses : perte de mobilité, gestes restreints.
- Poids articulaires : fatigue, lenteur, difficultés de préhension et de déplacement.
- Analyse des ressentis et lien avec les pratiques professionnelles.

### Adapter son accompagnement au quotidien

- Ajuster sa communication (ton, rythme, reformulation).
- Organiser l'environnement pour prévenir les risques.
- Adapter gestes, postures et rythmes d'intervention.
- Favoriser l'autonomie tout en assurant la sécurité.

# AIDE À LA PERSONNE MOBILITÉ, PRÉVENIR LES CHUTES

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, intervenants à domicile, agents de prévention

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Développez votre capacité à sécuriser les déplacements de la personne en adoptant les gestes et techniques adaptés. Apprenez à accompagner la mobilité, repérer les risques et prévenir les chutes tout en respectant les capacités de la personne aidée.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Aider la personne à se mobiliser en sécurité.
- Repérer les facteurs de risque de chute.
- Utiliser les aides techniques simples.
- Adopter les bonnes postures en accompagnement.
- Prévenir les accidents par des ajustements simples.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations de mobilisations.
- Pratique sur plateau technique.
- Exercices en binôme.
- Analyse de situations réelles.

## Contenu de la formation

### Comprendre la mobilité de la personne

- Identifier les capacités et limites.
- Observer les points d'appui et besoins spécifiques.
- Adapter l'aide selon la situation.

### Prévenir les risques de chute

- Facteurs liés au logement, aux chaussures, à l'état de santé.
- Repérage des situations à risque.
- Actions simples pour assainir l'environnement.

### Accompagner les déplacements

- Aider à la marche avec sécurité.
- Techniques d'appui et de soutien.
- Utilisation des aides techniques (cannes, déambulateurs).

### Bonnes pratiques pour protéger son dos

- Gestes sûrs pour prévenir les troubles musculo-squelettiques.
- Postures adaptées selon le type de déplacement.
- Préserver l'usager en évitant les manipulations brusques.

# AIDE À LA PERSONNE LES RISQUES AU DOMICILE

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, intervenants à domicile, agents à domicile

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Sécurisez vos interventions en apprenant à repérer, anticiper et réduire les risques présents au domicile. Développez les bons réflexes pour protéger l'usager, prévenir les accidents et intervenir dans un environnement plus sûr.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les risques liés au domicile et aux habitudes de vie.
- Adopter des gestes et postures limitant les risques d'accident.
- Mettre en place des actions simples pour sécuriser le lieu.
- Prévenir les chutes et les situations dangereuses.
- Intervenir en toute sécurité dans les limites de son rôle.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Études de cas concrets.
- Mises en situation au domicile ou sur plateau technique.
- Analyse collective de situations à risque.
- Exercices pratiques sur la posture et la prévention.

## Contenu de la formation

### Repérer les risques du domicile

- Risques liés à l'environnement (circulation, obstacles, éclairage).
- Risques liés aux équipements et appareils.
- Observer les habitudes de l'usager pour mieux anticiper.

### Prévenir les chutes et accidents domestiques

- Adapter l'espace de vie de manière simple.
- Aider l'usager à se déplacer en sécurité.
- Prévenir les glissades, brûlures, chocs et autres accidents.

### Adopter une posture professionnelle sécurisée

- Limiter les risques pour soi et pour la personne aidée.
- Utiliser les bons gestes selon les situations.
- Prévenir les TMS et la fatigue.

### Communiquer et alerter si nécessaire

- Informer l'usager ou son entourage des risques identifiés.
- Connaître ses limites professionnelles.
- Savoir transmettre les observations utiles.

# HYGIÈNE ALIMENTAIRE ET SECURITÉ EN CUISINE

## PUBLIC VISÉ

- Aides à domicile, auxiliaires de vie, agents d'accompagnement, personnels médico-sociaux

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Améliorez la qualité de vos interventions en maîtrisant les règles essentielles d'hygiène alimentaire et de sécurité en cuisine. Apprenez à manipuler les aliments en toute sécurité, prévenir les contaminations et adopter les bonnes pratiques pour garantir un environnement propre et sain.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Appliquer les règles d'hygiène alimentaire au domicile.
- Prévenir les contaminations et les risques liés aux aliments.
- Organiser la cuisine pour travailler en sécurité.
- Respecter les bonnes pratiques de conservation et de préparation.
- Adopter des gestes d'hygiène fiables et professionnels.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Études de cas issus du domicile.
- Mises en situation sur plateau technique ou cuisine pédagogique.
- Démonstrations de gestes professionnels.
- Apports théoriques courts et applicables immédiatement.

## Contenu de la formation

Principes de base de l'hygiène alimentaire

- Les différents types de risques (microbiologiques, physiques, chimiques).
- Notions de chaîne du froid, chaîne du chaud et zones de danger.
- Gestes professionnels pour limiter les contaminations.

Manipulation et conservation des aliments

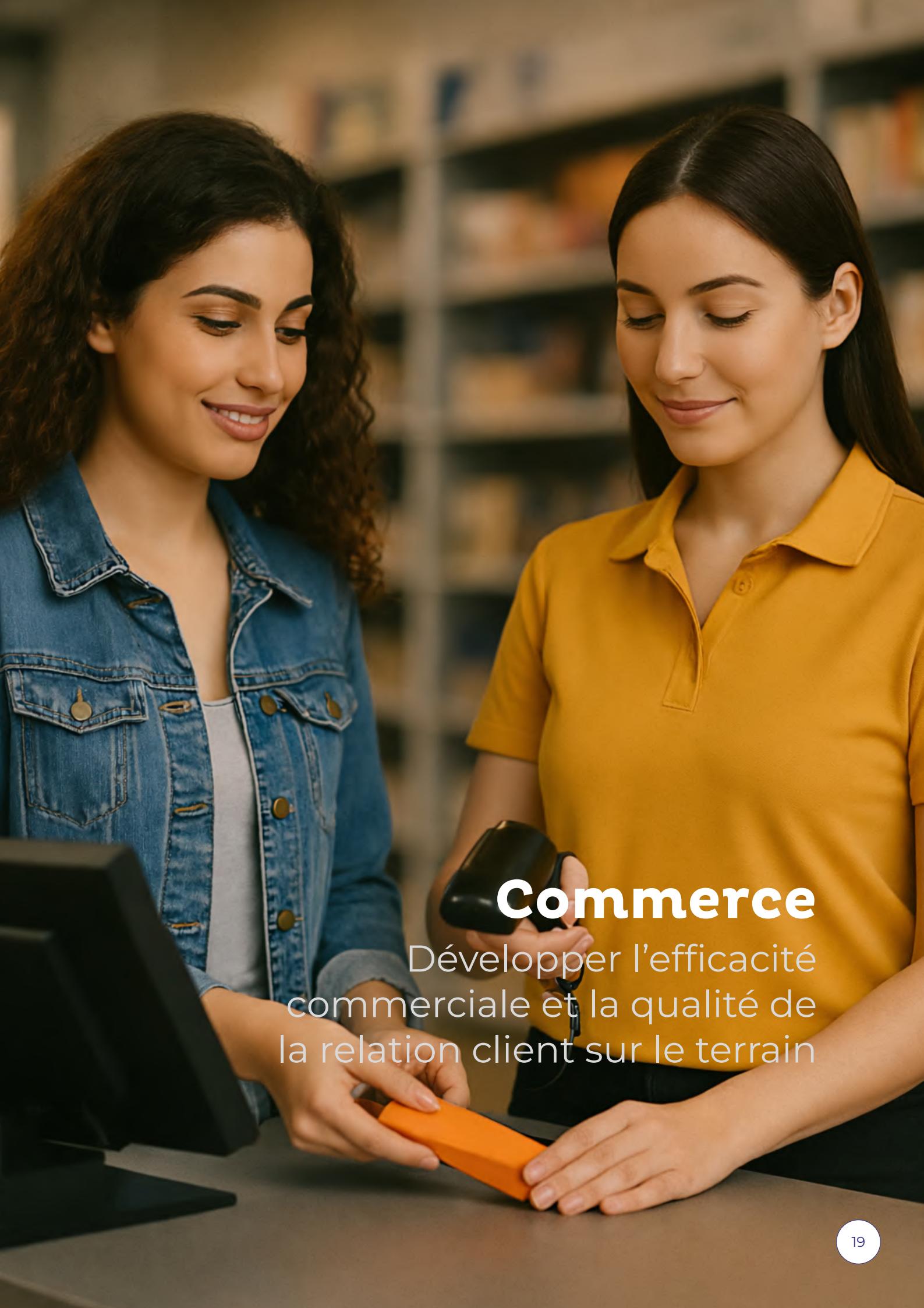
- Règles de conservation et dates limites (DLC, DDM).
- Organisation du réfrigérateur et bonnes pratiques.
- Hygiène des mains, des ustensiles et des surfaces.

Préparation des repas en sécurité

- Méthodes de préparation propres et adaptées au domicile.
- Utilisation et nettoyage du matériel de cuisine.
- Prévention des risques : coupures, brûlures, chutes, projections.

Organisation de la cuisine et bonnes pratiques

- Aménager l'espace pour garantir sécurité et efficacité.
- Nettoyage et désinfection avant, pendant et après la préparation.
- Routine professionnelle pour maintenir une cuisine saine.



# Commerce

Développer l'efficacité commerciale et la qualité de la relation client sur le terrain

# POSTURE PROFESSIONNELLE EN SITUATION DE VENTE

## PUBLIC VISÉ

- Vendeurs, conseillers de vente, employés commerciaux

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Renforcez votre image commerciale en adoptant une posture professionnelle adaptée aux attentes des clients. Apprenez à ajuster votre attitude, votre communication et votre présence pour instaurer un climat de confiance favorable à la vente.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Adopter une posture et une attitude en cohérence avec son rôle.
- Utiliser une communication positive et respectueuse.
- Gérer son comportement face à différents types de clients.
- Renforcer la relation client par son professionnalisme.
- Faire de sa posture un levier d'efficacité commerciale.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle et mises en situation.
- Analyse de postures et comportements.
- Démonstrations et retours individualisés.
- Études de cas rencontrés en commerce.

## Contenu de la formation

### Comprendre son rôle commercial

- Représentation de l'enseigne et de son image.
- Impact de la posture sur l'expérience client.
- Prendre conscience de son attitude et de ses gestes.

### Adopter une posture professionnelle

- Positionnement, regard, gestuelle et attitude générale.
- Présentation soignée et tenue adaptée.
- Gestion du stress et des émotions en magasin.

### Communiquer avec respect et efficacité

- Choisir un vocabulaire positif et clair.
- Adapter sa voix, son ton et son rythme.
- Pratiquer l'écoute active pour mieux comprendre le client.

### Ajuster son comportement selon le client

- Reconnaître différents profils d'acheteurs.
- Gérer les situations délicates et les tensions.
- Maintenir professionnalisme et courtoisie en toute circonstance.

# RÉUSSIR L'ACCUEIL CLIENT

## PUBLIC VISÉ

- Tout professionnel de la vente (commerce indépendant, GSS ou GSA)

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation et de niveau

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Premier contact, premier reflet de l'image de l'entreprise : la qualité de l'accueil détermine la satisfaction et la fidélisation du client. Adoptez les bons réflexes pour valoriser l'expérience d'achat et renforcer la fidélisation.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Accueillir le client avec une posture professionnelle et une attitude positive.
- Adapter sa présentation et sa communication à chaque situation.
- Comprendre l'impact de l'accueil sur l'image de marque et la fidélisation.
- Adopter les bons réflexes de communication lors du passage en caisse.
- Contribuer à une expérience client fluide, agréable et cohérente.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges autour des expériences vécues.
- Mises en situation en magasin et au poste de caisse.
- Jeux de rôle sur différents profils clients et contextes d'accueil.
- Pédagogie participative favorisant la prise de conscience et la confiance en soi.
- Observation, feedback et plan d'amélioration individuel.

## Contenu de la formation

### La présentation et la première impression

- L'importance du premier contact visuel et verbal.
- La tenue, la gestuelle et la politesse comme vecteurs d'image professionnelle.
- L'accueil du client dès son entrée : sourire, disponibilité, bienveillance.

### Adopter une posture adaptée

- Les attitudes à privilégier pour inspirer confiance et sérénité.
- La gestion de l'affluence, la fatigue et le stress sans altérer la qualité de l'accueil.
- La valorisation de la marque à travers son comportement et sa posture.

### Communiquer efficacement avec le client

- Maîtriser les bases de la communication : écoute, reformulation, clarté.
- Adapter son langage verbal et non verbal selon le type de client.
- Gérer les situations délicates (attente, erreur, insatisfaction).
- Conclure l'échange positivement au moment du passage en caisse.

# ARGUMENTER, CONVAINCRE EN SITUATION DE VENTE

## PUBLIC VISÉ

- Vendeurs, conseillers de vente, employés commerciaux

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Développez l'impact de vos échanges avec les clients en maîtrisant des techniques d'argumentation simples et efficaces. Apprenez à adapter votre discours, répondre aux hésitations et guider le client vers un achat cohérent et satisfaisant.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Construire un argumentaire simple et clair.
- Adapter son discours au profil du client.
- Valoriser les caractéristiques et bénéfices d'un produit.
- Répondre aux hésitations ou doutes.
- Convaincre sans forcer la vente.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Exercices d'argumentation guidée.
- Jeux de rôle et mises en situation.
- Démonstrations de techniques verbales.
- Analyse de cas concrets issus de magasins.

## Contenu de la formation

### Construire un argumentaire efficace

- Différencier les caractéristiques / bénéfices pour le client.
- Structurer un discours simple et impactant.
- Mettre en avant les avantages concrets pour l'acheteur.

### Adapter son discours au client

- Identifier rapidement le profil du client.
- Ajuster le ton, le rythme et le niveau d'information.
- Personnaliser l'approche selon les besoins exprimés.

### Répondre aux hésitations et objections

- Comprendre les causes de l'hésitation.
- Utiliser les techniques de reformulation et de rassurance.
- Garder une attitude calme et professionnelle.

### Conclure de manière naturelle

- Reconnaître les signaux montrant que le client est prêt à acheter.
- Formuler des propositions finales sans pression.
- Favoriser un climat positif jusqu'à la fin de l'échange.

# VENTE ADDITIONNELLE EN MAGASIN

## PUBLIC VISÉ

- Vendeurs, conseillers de vente, employés commerciaux

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Valorisez votre offre et augmentez la rentabilité de votre point de vente en développant la vente complémentaire et additionnelle. Apprenez à proposer naturellement des produits associés, à orienter les clients et à identifier les moments clés pour enrichir le panier moyen.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Repérer les opportunités de vente additionnelle.
- Proposer des produits complémentaires avec tact et naturel.
- Adapter son argumentation selon le client.
- Valoriser les articles à forte marge.
- Contribuer à l'augmentation du panier moyen.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle et mises en situation.
- Exercices pratiques de proposition de produits.
- Analyse d'exemples issus du terrain.
- Démonstrations d'argumentaires simples et efficaces.

## Contenu de la formation

### Comprendre la vente additionnelle

- Différence entre vente complémentaire et additionnelle.
- Impact sur le panier moyen et la rentabilité.
- Moments stratégiques pour proposer.

### Techniques de proposition naturelle

- Identifier le besoin implicite du client.
- Formuler des suggestions simples et non intrusives.
- Ajuster la proposition selon la situation.

### Argumentation orientée client

- Mettre en avant l'intérêt concret pour le client.
- Utiliser un vocabulaire clair et positif.
- Gérer les hésitations ou objections courantes.

### Valoriser les produits à forte marge

- Identifier les produits "leviers".
- Créer des associations cohérentes et attractives.
- Contribuer à la mise en valeur du rayon.

# DÉMARQUE INCONNUE

## PUBLIC VISÉ

- Tout professionnel de la vente (commerce indépendant, GSS ou GSA)

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation et de niveau

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Chaque produit non enregistré ou mal comptabilisé impacte directement la rentabilité de l'unité marchande. Comprenez les causes et les mécanismes de la démarque inconnue, ses effets sur les résultats commerciaux et adoptez des pratiques préventives efficaces au moment du passage en caisse.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre les enjeux économiques liés à la démarque inconnue.
- Identifier les principales causes de pertes lors du passage en caisse.
- Adopter une attitude professionnelle et vigilante face aux risques de démarque.
- Mettre en œuvre des stratégies de prévention adaptées à son poste et à son environnement.
- Contribuer activement à la réduction des pertes dans son unité marchande.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges sur les pratiques en magasin.
- Études de cas réels issus du commerce de détail et de la grande distribution.
- Simulations de situations au passage en caisse.
- Analyse collective des bonnes pratiques de prévention.
- Pédagogie participative axée sur la responsabilisation et la vigilance.

## Contenu de la formation

### Comprendre la démarque inconnue

- La définition et la typologie de la démarque (connue / inconnue).
- Les sources de pertes : erreurs de caisse, vols, négligences, fraude interne.
- Les conséquences économiques pour l'entreprise et le salarié.

### Mesurer l'impact de la démarque inconnue

- Évaluer le coût réel des pertes pour l'unité marchande.
- Identifier les indicateurs de suivi et de performance.
- Comprendre les liens entre démarque, marge et rentabilité.

### Les causes au passage en caisse

- Les erreurs de manipulation ou de saisie.
- Le manque de concentration ou de formation.
- Les comportements clients à risque et la gestion des flux.
- Les failles organisationnelles et de communication.

### Mettre en place des stratégies de prévention

- Les réflexes de vigilance au poste de caisse.
- La communication interne et la coordination avec l'équipe.
- L'importance du contrôle, du comptage et du suivi des anomalies.
- La construction d'une culture de la prévention au quotidien.

# CONFLITS CLIENTS

## PUBLIC VISÉ

- Tout professionnel en contact direct avec la clientèle

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation et de niveau

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Savoir gérer un conflit, c'est préserver la relation client et l'image de l'entreprise. Donnez-vous les clés pour identifier les sources de tension, comprendre les attentes du client et apporter des réponses adaptées, dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les situations génératrices de conflits et leurs causes principales.
- Comprendre les typologies de clients et leurs comportements en situation de tension.
- Adopter la posture et le langage appropriés pour apaiser un client mécontent.
- Trouver une solution rapide et conforme à la politique commerciale.
- Transformer un conflit en opportunité d'amélioration de la relation client.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets issus du commerce.
- Jeux de rôle et mises en situation réalistes.
- Analyse de cas vécus et débriefings collectifs.
- Pédagogie active centrée sur la communication et la recherche de solutions.
- Évaluation continue des acquis par observation des mises en pratique.

## Contenu de la formation

### Comprendre le conflit client

- Définir le conflit et ses différentes formes dans la relation commerciale.
- Identifier les causes : insatisfaction, incompréhension, émotion, erreur, attente non comblée.
- Comprendre les réactions types des clients en situation de désaccord.

### La typologie des clients

- Identifier les profils de clients : rationnel, émotif, exigeant, indécis, agressif.
- Adapter son attitude et son discours selon le type d'interlocuteur.
- Préserver l'image de l'entreprise tout en répondant à la demande du client.

### La politique commerciale et la posture professionnelle

- Respecter les procédures internes et les marges de manœuvre du service client.
- Utiliser les outils et les arguments de l'entreprise pour résoudre le conflit.
- Garder le contrôle émotionnel et adopter une posture assertive.

### Résolution et communication

- Étapes de la résolution d'un conflit : écoute, empathie, reformulation, solution, suivi.
- Techniques verbales et non verbales pour désamorcer une situation difficile.
- Jeux de rôle et entraînement à la médiation commerciale.

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# INVENTAIRE RÉUSSI

## PUBLIC VISÉ

- Tout professionnel participant à la gestion des stocks et aux opérations d'inventaire

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation et de niveau

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Un inventaire précis et bien organisé est un levier essentiel d'efficacité et de fiabilité pour toute unité marchande. Utilisez les outils et les méthodes pour préparer, réaliser et contrôler un inventaire dans les meilleures conditions, en optimisant chaque étape et en garantissant la fiabilité des résultats.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Mettre en œuvre une procédure d'inventaire conforme aux exigences de l'entreprise.
- Organiser les opérations de comptage et de contrôle selon une logique d'efficacité.
- Comprendre et appliquer les principes de zonage, de classement et de vérification des stocks.
- Identifier les sources d'erreurs possibles et mettre en place des actions correctives.
- Contribuer à une gestion des stocks fiable et à jour dans l'unité marchande.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges sur les pratiques d'inventaire.
- Études de cas et analyses de procédures existantes.
- Exercices pratiques de classement, zonage et comptage.
- Mises en situation simulées d'inventaire partiel et global.
- Utilisation d'outils simples de suivi et de contrôle des écarts.

## Contenu de la formation

### Préparer et organiser l'inventaire

- Les enjeux d'un inventaire réussi pour la gestion commerciale.
- La planification des opérations : préparation du matériel, répartition des zones, consignes d'équipe.
- La sécurisation des données et des documents supports.

### Le principe de zonage

- Définir les zones d'inventaire pour éviter les doublons ou les oubli.
- Gérer le flux des opérations et le balisage des zones comptées.
- Optimiser la répartition des tâches selon la surface et la nature des produits.

### Le principe de classement

- Classer les articles selon la logique du point de vente ou de l'entrepôt.
- Faciliter la lecture, le comptage et la vérification des références.
- Appliquer les règles de rangement pour fiabiliser les résultats.

### Le principe de comptage et de contrôle

- Techniques de comptage : manuel, par scan, ou mixte.
- Contrôles croisés et validation des données.
- Identification et correction des écarts constatés.
- Communication des résultats et mise à jour des stocks.

A man with short dark hair, wearing an orange polo shirt, is shown from the waist up. He is looking off to the side with a slight smile. His right arm is extended towards the right side of the frame, holding a clear spray bottle with a white trigger spray head. The bottle is partially filled with a blue liquid. His left arm is also extended towards the right, holding a blue microfiber cloth against a window frame. The window frame is dark-colored and appears to be made of metal. The background is a plain, light-colored wall.

# Hygiène & Propreté

Maîtriser les techniques  
professionnelles garantissant des  
environnements propres, sûrs et  
conformes

# LES FONDAMENTAUX DU BIONETTOYAGE

## PUBLIC VISÉ

- Agents de service, personnels d'entretien, agents hôteliers, professionnels de la propreté, etc.

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 4 jours (4 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 1 920 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Le bionettoyage est essentiel pour garantir l'hygiène, la sécurité et la maîtrise du risque microbiologique dans les environnements sensibles. Appropriez-vous les connaissances et les gestes techniques indispensables à la mise en œuvre d'un bionettoyage efficace.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre les principes et les objectifs du bionettoyage.
- Identifier les secteurs et zones à risque nécessitant un protocole spécifique.
- Connaître les différents produits, matériels et procédés utilisés.
- Appliquer les protocoles adaptés selon le type d'environnement.
- Réaliser un bionettoyage conforme aux exigences d'hygiène et de sécurité.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des supports visuels.
- Études de cas selon les secteurs d'activité (santé, restauration, hôtellerie, industrie, etc.).
- Mises en situation sur plateau technique ou directement en entreprise.
- Démonstrations et réalisation de protocoles complets de bionettoyage.
- Observation, correction des gestes et débrief collectif.

## Contenu de la formation

### Comprendre le bionettoyage

- Définition et principes : nettoyer, désinfecter, rincer.
- Objectifs : maîtrise du risque infectieux et prévention de la contamination croisée.
- Différence entre nettoyage classique et bionettoyage.

### Les applications et secteurs d'activité concernés

- Santé et médico-social (EHPAD, hôpitaux, cabinets médicaux).
- Hôtellerie et restauration.
- Collectivités, crèches, écoles, entreprises de propreté, IAA.
- Adaptation des pratiques selon le secteur et la réglementation.

### Les protocoles de bionettoyage

- Les étapes : préparation, nettoyage, rinçage, désinfection, contrôle.
- Choix et utilisation des produits (détecteurs, désinfectants, dosages).
- Matériels et équipements : chariots, lingettes, lavettes, EPI, codes couleurs.
- Les erreurs à éviter et les bonnes pratiques.

### Les zones à risque

- Typologie des zones : faibles, moyennes, fortes et très fortes contaminations.
- Gestion des déchets dans le cadre du bionettoyage.

### Mise en pratique et application des protocoles

- Application des techniques de bionettoyage en conditions réelles.
- Vérification de la conformité des procédures.
- Observation, analyse et ajustement des pratiques.

# HYGIÈNE, PROPRETÉ ET ESTHÉTIQUE

## PUBLIC VISÉ

- Agents de service, personnels d'entretien, agents hôteliers, professionnels de la propreté, etc.

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Bien nettoyer ne signifie pas seulement rendre un espace visuellement propre : il s'agit aussi de garantir l'hygiène et de maîtriser l'esthétique. Comprenez les différences entre hygiène, propreté et esthétique, adaptez vos pratiques pour répondre précisément aux attentes des clients et des établissements.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Différencier clairement les notions d'hygiène, de propreté et d'esthétique.
- Identifier les attentes propres à chaque environnement (sanitaire, bureau, hôtellerie...).
- Adapter ses méthodes selon l'objectif recherché (désinfection, nettoyage, rendu visuel).
- Choisir les produits, outils et gestes adaptés à chaque situation.
- Appliquer une démarche cohérente sur toutes les zones d'intervention.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets.
- Analyse de photos, vidéos et situations réelles.
- Exercices pratiques d'observation et de diagnostic.
- Mise en pratique sur plateau technique ou en entreprise.
- Débriefs collectifs et corrections des pratiques professionnelles.

## Contenu de la formation

### Comprendre les trois notions

- Hygiène : élimination ou réduction des agents biologiques.
- Propreté : absence de salissures visibles ou perceptibles.
- Esthétique : rendu visuel, ordonnancement et impression générale.
- Pourquoi ces trois notions ne répondent pas aux mêmes enjeux.

### Les attentes selon le contexte

- Espaces sanitaires : priorité à l'hygiène.
- Bureaux et collectivités : priorité à la propreté.
- Hôtellerie et accueil : priorité à l'esthétique et à l'expérience client.
- L'importance de connaître les niveaux d'exigence de chaque site.

### Les méthodes, produits et outils adaptés

- Nettoyage, désinfection, finition visuelle : quand utiliser quoi ?
- Choisir les bons produits selon l'objectif (détartrant, désinfectant, rénovateur, etc.).
- Utilisation du matériel manuel et mécanisé selon les besoins.
- Gestes professionnels favorisant la qualité et la constance.

### Mise en pratique

- Exercices sur zones définies : déterminer l'objectif (hygiène / propreté / esthétique).
- Mise en œuvre d'une méthode adaptée.
- Comparaison des résultats et ajustements.
- Évaluation et commentaires collectifs.

# MATÉRIEL EN NETTOYAGE MANUEL

## PUBLIC VISÉ

- Agents de service, personnels d'entretien, agents hôteliers, professionnels de la propreté, etc.

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Choisir le bon outil et savoir l'utiliser, c'est garantir un nettoyage efficace, rapide et respectueux des surfaces. Maîtrisez l'ensemble du matériel de nettoyage manuel, les usages adaptés et la manipulation adaptée par la mise en pratique.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les différents matériaux utilisés en nettoyage manuel.
- Choisir le bon outil selon la surface, la zone et le type de salissure.
- Utiliser chaque matériel de manière efficace et sécurisée.
- Mettre en pratique les techniques adaptées sur plateau technique ou directement sur chantier.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et démonstrations techniques.
- Manipulation du matériel (balais, raclettes, franges, seaux, chariots, microfibres, etc.).
- Mises en situation pratiques sur plateau technique ou en entreprise.
- Analyse des pratiques et ajustement des gestes.
- Exercices individuels et collectifs favorisant l'appropriation du matériel.

## Contenu de la formation

Présentation des différents matériaux

- Balais, franges, raclettes, balai trapèze, balai à plat, sabre, balai rasant.
- Lavettes microfibres, gazes, mop.
- Seaux, chariots de nettoyage, presse, etc.
- Matériel spécifique selon les secteurs (hôtels, bureaux, médico-social, restauration).
- Comprendre l'utilisation du matériel (codes couleurs, usage dédié, ergonomie).

Cas d'usage des différents outils

- Choisir l'outil adapté selon la surface (sols, murs, mobilier, sanitaires).
- Adéquation matériel / salissure (poussière, tâches grasses, traces, résidus).
- Prévenir les risques : mauvais outil, mauvaise posture.
- Organiser son matériel pour optimiser les déplacements.

Mise en pratique

- Manipulation des différents matériaux.
- Exercices d'entretien manuel de plusieurs zones.
- Application des gestes professionnels (méthode à la godille, balayage humide, essuyage, lavage).
- Mise en œuvre sur plateau technique ou en conditions réelles en entreprise.
- Correction individualisée et optimisation des gestes.

# LES PRODUITS DE NETTOYAGE

## PUBLIC VISÉ

- Agents de service, personnels d'entretien, agents hôteliers, professionnels de la propreté, etc.

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 3 jours (3 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 1 440 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Maîtrisez les produits, leurs effets et leurs règles d'utilisation pour assurer un nettoyage efficace et sécurisé. Travaillez efficacement tout en respectant les règles de sécurité.

**A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Comprendre l'échelle de pH et son impact sur l'efficacité des produits.
- Identifier les différents types de produits et leurs usages spécifiques.
- Reconnaître les différents types de salissures et choisir le produit adapté.
- Réaliser les dilutions en respectant les dosages et les méthodes de calcul.
- Interpréter les pictogrammes de danger et utiliser les produits en sécurité.
- Lire et exploiter une fiche de données de sécurité (FDS).

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des supports visuels.
- Apports théoriques et démonstrations pratiques.
- Manipulation de produits sur plateau technique ou en entreprise.
- Études de cas, exercices de dilution et analyse de situations.
- Utilisation de supports réglementaires (pictogrammes, FDS, etc.).
- Démonstrations guidées et mises en situation concrètes.

## Contenu de la formation

Comprendre l'échelle de pH

- Notion d'acidité, de neutralité et d'alcalinité.
- Influences du pH sur les matériaux et les salissures.
- Choisir le bon produit selon le pH souhaité.

Les différents produits de nettoyage

- Détergents, désinfectants, détartrants, dégraissants, solvants.
- Produits multi-usages et spécifiques.
- Compatibilité produits / surfaces.

Les types de salissures

- Salissures d'origine minérale, organique, grasse, oxydée, incrustée.
- Choisir la méthode et le produit adapté selon la nature de la salissure.

Dilution et calculs de dilution

- Méthodes de dilution : volumes, ratios, systèmes automatiques.
- Exercices de calculs pratiques.
- Respect des protocoles et des consignes fabricant.

Sécurité chimique

- Pictogrammes de danger.
- Règles de stockage, transport et manipulation des produits.
- EPI indispensables et bonnes pratiques d'utilisation.

Les fiches de données de sécurité (FDS)

- Structure et informations clés d'une FDS.
- Identifier les risques, les incompatibilités et les mesures à prendre.
- Utilisation de la FDS pour prévenir les accidents.

# LES PRODUITS DE NETTOYAGE

## Risques et premiers gestes d'urgence

### PUBLIC VISÉ

- Agents de service, personnels d'entretien, agents hôteliers, professionnels de la propreté, etc.

### PRÉREQUIS

- Avoir suivi la formation « Les produits de nettoyage »

### DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

### LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

### MODES DE VALIDATION

- Validation complémentaire à la formation « Les produits de nettoyage »

### TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

### ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Option complémentaire à la formation « Les produits de nettoyage » fortement recommandée pour les agents manipulant régulièrement des produits chimiques.

**A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Identifier les risques liés aux produits de nettoyage.
- Appliquer les premiers gestes d'urgence en cas d'accident (déversement, brûlure chimique, ingestion, inhalation, contact cutané).
- Prévenir les dangers et assurer une intervention rapide et appropriée.

**Contenu de l'option :**

Les risques liés aux produits de nettoyage

- Déversements accidentels.
- Mélanges dangereux.
- Émanations de vapeur.
- Risques liés à la concentration ou à l'usage inadapté.

Premiers gestes d'urgence

- Brûlure chimique (peau, yeux).
- Ingestion accidentelle.
- Inhalation de vapeurs toxiques.
- Réflexes immédiats et conduite à tenir.

Mise en situation sur plateau technique

- Simulation de déversement.
- Lecture de fiches de données de sécurité (FDS) pour déterminer la conduite à tenir.
- Choix des équipements de protection individuelle (EPI) face aux différents scénarios.

Organisation de la prévention

- Mise en place de protocoles internes.
- Rangement et stockage adaptés.
- Élaboration d'un point de sécurité pour l'entreprise.

# VITRERIE

## NETTOYAGE MANUEL

### PUBLIC VISÉ

- Agents d'entretien, agents de propreté, personnels en charge du nettoyage de la vitrerie

### PRÉREQUIS

- Aucun

### DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

### LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

### MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

### TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

### ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Développez des pratiques efficaces pour garantir une vitrerie impeccable et valoriser l'image de vos locaux. Apprenez à sélectionner le bon matériel, maîtriser les méthodes professionnelles et adopter des gestes sécurisés et performants.

### A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Choisir le matériel adapté selon le type de vitres.
- Appliquer les méthodes de nettoyage à la française et à l'américaine.
- Utiliser correctement une perche télescopique en sécurité.
- Réaliser un nettoyage sans traces avec les gestes adéquats.
- Adopter des postures préventives pour limiter la fatigue et les troubles musculosquelettiques (TMS).

### Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations pratiques des techniques.
- Manipulation du matériel de vitrerie.
- Exercices guidés en situation réelle ou simulée.
- Corrections individualisées des gestes et postures.

### Contenu de la formation

#### Matériel et usages

- Présentation du matériel de vitrerie et de ses spécificités.
- Choisir les outils selon le type de surface et le résultat attendu.
- Organiser son poste pour travailler plus vite et en sécurité.

#### Méthode à l'américaine

- Appliquer les mouvements croisés caractéristiques de la technique.
- Utiliser correctement la raclette et gérer les passages successifs.
- Identifier les erreurs courantes et adopter les bons gestes.

#### Méthode à la française

- Comprendre le principe général de la méthode.
- Travailler sans coulure et optimiser les déplacements.
- Adapter la méthode en fonction de la taille et de l'état des vitres.

#### Travail à la perche télescopique

- Régler correctement la perche avant utilisation.
- Nettoyer des vitres hautes sans effort ni danger.
- Maintenir une posture sécurisée et limiter la fatigue.

#### Gestes professionnels et postures

- Utiliser des gestes fluides pour réduire les efforts.
- Protéger son dos et ses épaules avec des postures ergonomiques.
- Prévenir les troubles musculosquelettiques (TMS) grâce à des mouvements adaptés au terrain.

# BALAYAGE HUMIDE GESTES, TECHNIQUES & POSTURES

## PUBLIC VISÉ

- Agents d'entretien, agents de propreté, personnels en charge du nettoyage des locaux tertiaires.

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Utilisation du balai trapèze, utilisation des gazes, bonne posture et amélioration des conditions de travail. Vous optimisez vos techniques de balayage humide pour gagner en efficacité et en confort de travail.

**A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Manipuler correctement le balai trapèze
- Utiliser et changer les gazes efficacement
- Adopter une posture sécurisante et ergonomique
- Réaliser un balayage humide conforme aux bonnes pratiques

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports techniques et théoriques
- Démonstrations commentées
- Mises en situation sur site
- Retours personnalisés

## Contenu de la formation

Principes du balayage humide

- Objectifs et usages.
- Zones adaptées.
- Limites et erreurs fréquentes.

Matériel et préparation

- Balai trapèze : choix et caractéristiques.
- Gazes : types et installation.
- Organisation de la zone de travail.

Technique opératoire

- Prise en main et déplacements.
- Gestuelle de balayage.
- Optimisation des trajectoires.

Hygiène et sécurité

- Prévention des troubles musculosquelettiques (TMS).
- Bonnes postures et ajustements.
- Règles d'hygiène du matériel.

Qualité et contrôle

- Vérification de la propreté.
- Autocontrôle rapide.
- Critères de résultat attendus.

# NETTOYAGE DES SANITAIRES LOCAUX TERTIAIRES

## PUBLIC VISÉ

- Agents d'entretien, agents de propreté, personnels en charge du nettoyage des locaux tertiaires

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Garantissez des sanitaires propres, sûrs et conformes aux attentes des usagers et de l'établissement. Apprenez à choisir les bons produits, organiser votre travail et appliquer les techniques professionnelles adaptées.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les produits adaptés aux sanitaires et comprendre leurs usages.
- Lire les étiquettes et respecter les consignes de sécurité.
- Organiser le nettoyage selon les principes professionnels (du propre vers le sale, du haut vers le bas...).
- Réaliser un nettoyage complet, méthodique et sécurisé des sanitaires.
- Appliquer les gestes corrects en situation réelle.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés et accessibles.
- Présentation des produits, étiquettes et matériels.
- Exercices de lecture d'étiquettes et choix des produits adaptés.
- Mises en situation sur plateau technique ou sur site tertiaire.
- Démonstrations, gestes professionnels, corrections individuelles.

## Contenu de la formation

Produits de nettoyage et usages associés

- Détergents, désinfectants, détartrants : à quoi servent-ils ?
- Lire une étiquette : pictogrammes, dilutions, risques.
- Choisir le bon produit selon la surface et la salissure.

Organisation du travail

- Préparer son matériel et ses équipements de protection individuelle (EPI).
- Principes professionnels : du propre vers le sale, du haut vers le bas.
- Gestion du temps et des zones sensibles (lavabos, WC, sols).
- Importance des règles d'hygiène en locaux tertiaires.

Mise en pratique

- Nettoyage complet d'un sanitaire.
- Exercices de méthode et de contrôle qualité.
- Ajustement des gestes et amélioration du rendement.

# DÉPOUSSIÉRAGE MANUEL EN BUREAUX TERTIAIRES

## PUBLIC VISÉ

- Agents d'entretien, agents de propreté, personnels en charge du nettoyage des locaux tertiaires

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Optimisez la qualité de vos prestations en formant vos agents aux méthodes de dépoussiérage professionnel. Apprenez à organiser votre intervention, choisir le bon matériel et appliquer les gestes adaptés pour un rendu impeccable.

**A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Identifier le matériel adapté.
- Organiser l'intervention selon les zones.
- Réaliser un dépoussiérage méthodique et efficace.
- Adopter une posture ergonomique.
- Contrôler la qualité du rendu.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations de gestes.
- Exercices pratiques sur site.
- Analyse de situations réelles.
- Échanges et corrections individuelles.

## Contenu de la formation

### Matériel et outils de dépoussiérage

- Microfibres, sabre, perche télescopique.
- Usage selon surfaces et zones.
- Bonnes pratiques de préparation.

### Organisation de l'intervention

- Définir un parcours logique.
- Du haut vers le bas, du propre vers le sale.
- Préparer et sécuriser la zone.

### Gestes professionnels

- Techniques de dépoussiérage sans redéposition.
- Postures préventives et ergonomie.
- Erreurs courantes à éviter.

### Mise en pratique sur site

- Application des méthodes.
- Travail sur différentes zones.
- Ajustement personnalisé.

# CONDUITE ET UTILISATION DE LA MONOBROSSE

## PUBLIC VISÉ

- Agents d'entretien, agents de propreté, personnels en charge du nettoyage des locaux tertiaires

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Optimisez l'efficacité de vos équipes en les formant à la manipulation sûre et performante de la monobrosse. Apprenez à sélectionner les bons équipements, appliquer les bons protocoles et garantir un résultat de qualité en toute sécurité.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Différencier les modèles de monobrosses et leurs usages.
- Choisir le disque adapté selon l'objectif du nettoyage.
- Manipuler la machine en sécurité sur différents sols.
- Réaliser un décapage selon un protocole.
- Entretenir la machine et les accessoires.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations des gestes et réglages.
- Manipulation individuelle ou en binôme.
- Exercices pratiques en situation réelle.
- Analyse des postures et corrections personnalisées.

## Contenu de la formation

Les différents modèles de monobrosses

- Présentation des machines (basse, haute, bi-vitesse).
- Choisir la monobrosse adaptée selon le protocole.
- Prise en main : réglages de base, tenue, sécurité.

Les disques et leurs usages

- Types de disques (noir, vert, rouge, blanc...) et fonctions respectives.
- Adaptation du disque selon le protocole.
- Précautions d'utilisation pour éviter les dégradations.

Manipulation de la machine

- Apprendre les mouvements de base et les déplacements.
- Postures adaptées pour limiter les efforts et les TMS.

Les différents protocoles

- Les différents types de protocole et leurs objectifs.
- Mode opératoire.
- Ajuster le protocole selon le type de sol et le résultat attendu.

EPI, sécurité et entretien du matériel

- Équipements de protection individuelle (EPI) indispensables : gants, chaussures, protections selon produits.
- Règles de sécurité liées à l'électricité, au câble et aux sols humides.
- Entretien de la monobrosse et des disques pour prolonger leur durée de vie.

# UTILISATION ET ENTRETIEN DE L'AUTOLAVEUSE

## PUBLIC VISÉ

- Agents de service, personnels d'entretien, agents hôteliers, professionnels de la propreté, etc.

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

L'autolaveuse est un outil indispensable pour garantir un nettoyage professionnel, rapide et régulier des sols. Manipulez l'autolaveuse en toute sécurité et maîtrisez son entretien pour assurer longévité, efficacité et qualité de nettoyage.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Utiliser une autolaveuse en respectant les règles de sécurité et les bonnes pratiques.
- Préparer la machine : bacs, solutions, accessoires et réglages.
- Conduire l'autolaveuse selon les surfaces et les types de sols.
- Réaliser l'entretien courant et préventif pour garantir sa performance.
- Identifier les anomalies ou dysfonctionnements courants.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports pratiques réalisés sur plateau technique ou directement sur site.
- Démonstrations de mise en route, conduite et vidange.
- Manipulations individuelles sous supervision du formateur.
- Exercices pratiques de nettoyage réel avec correction des gestes.
- Vérification de l'entretien et manipulation des accessoires.

## Contenu de la formation

### Utilisation de l'autolaveuse

- Présentation des composants : brosses, disques, réservoirs, batteries, tableau de commande, tête d'aspiration.
- Préparation avant utilisation : montage des accessoires, remplissage, contrôle visuel.
- Démarrage, réglages et consignes de sécurité.
- Techniques de conduite selon la configuration du site : zones dégagées, zones étroites, obstacles, angles.
- Adaptation de la vitesse, du débit et de la pression.
- Gestion des bacs (solution propre et eaux usées).

### Entretien de l'autolaveuse

- Vidange, rinçage et séchage des bacs.
- Nettoyage de la tête d'aspiration, des brosses/disques, filtres et joints.
- Entretien des batteries et règles de charge.
- Vérification quotidienne de sécurité : câbles, liaisons, roues, fixations.
- Points d'entretien préventif pour prolonger la durée de vie de la machine.
- Identification des pannes simples et actions immédiates.

# PROTECTION INDIVIDUELLE MÉTIERS DU NETTOYAGE

## PUBLIC VISÉ

- Agents de service, personnels d'entretien, agents hôteliers, professionnels de la propreté, etc.

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Les équipements de protection individuelle (EPI) constituent la première barrière de protection pour les agents d'entretien face aux risques chimiques, biologiques, physiques et ergonomiques. Sélectionnez, utilisez et entretenez efficacement les EPI adaptés aux opérations de nettoyage.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de

- Identifier les principaux risques liés aux activités de nettoyage.
- Connaître les différents types d'EPI utilisés dans le secteur.
- Choisir l'EPI adapté selon le risque, la zone d'intervention et le produit.
- Utiliser, ajuster et entretenir correctement ses EPI.
- Appliquer les bonnes pratiques pour assurer sa sécurité et celle des autres.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets.
- Manipulation d'EPI (gants, masques, lunettes, chaussures, vêtements, etc.).
- Études de scénarios à risque liés aux activités de nettoyage.
- Mises en situation sur plateau technique ou en entreprise.
- Démonstrations et accompagnement individualisé sur l'ajustement des EPI.

## Contenu de la formation

Comprendre les risques des métiers du nettoyage

- Risques chimiques, biologiques et physiques.
- Risques liés aux équipements et machines.

Les EPI indispensables en nettoyage

- Gants : types, résistances, compatibilité avec les produits.
- Lunettes et visières de protection.
- Masques (simples, FFP2 selon contexte).
- Chaussures de sécurité antidérapantes.
- Vêtements de travail : tabliers, combinaisons, sur-chaussures.
- Protection contre les éclaboussures et les aérosols.

Choisir l'EPI adapté

- Lecture des pictogrammes de danger liés aux produits.
- Correspondance EPI / type de risque.
- Zones à risque élevé (sanitaires, cuisines, ESMS, etc.).
- Erreurs courantes à éviter dans la sélection des EPI.

Utilisation et ajustement

- Vérifier la conformité et l'état des EPI.
- Ajustement correct des gants, masques et lunettes.
- Respect des durées d'utilisation et des règles d'hygiène.
- Gestion des EPI souillés ou endommagés.

Entretien, stockage et traçabilité

- Nettoyage et entretien des EPI réutilisables.
- Stockage sécurisé pour garantir l'efficacité.
- Suivi, renouvellement et obligations de l'employeur.

Mise en pratique

- Scénarios de nettoyage avec risques identifiés.

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

## FORMATION DES SAISONNIERS

*(NETTOYAGE DES MOBIL-HOMES)*

### PUBLIC VISÉ

- Saisonnier sans expérience du nettoyage professionnel

### PRÉREQUIS

- Aucun

### DURÉE

- 4 jours (4 x 7 heures)

### LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

### MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

### TARIF & FINANCEMENT

- 1920 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

### ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Offrez à vos clients une première impression impeccable en préparant vos saisonniers à des pratiques de nettoyage fiables et professionnelles.

**A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Réaliser un nettoyage complet et sécurisé d'un mobil-home.
- Utiliser correctement le matériel, les produits et les EPI.
- Organiser son chantier pour gagner du temps et éviter les oubli.
- Respecter les règles d'hygiène et les attentes de l'établissement.
- Adopter une posture professionnelle vis-à-vis des clients et de la direction.

### Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports simples et illustrés (schémas, démonstrations, exemples concrets).
- Présentation guidée du matériel, des produits et des EPI.
- Mises en situation dans des mobil-homes ou sur plateau technique.
- Exercices pratiques en binôme avec correction des gestes.
- Utilisation de check-lists pour structurer le nettoyage et sécuriser les routines.

### Contenu de la formation

#### Bases du nettoyage et de l'hygiène

- Règles essentielles : hygiène, propreté, sécurité.
- Zones sensibles dans un mobil-home (sanitaires, cuisine, chambres).
- Principes de base : du haut vers le bas, du propre vers le sale.

#### Tenue professionnelle, matériel et EPI

- Tenue adaptée au travail en plein air.
- Balais, franges, lavettes, chariots simples.
- Gants, chaussures adaptées, protections de base.

#### Produits de nettoyage et risques associés

- Types de produits : détergents, détartrants, désinfectants.
- Bonnes pratiques : lecture étiquette, dilution, rangement.
- Dangers courants et comportements à adopter en cas de problème simple.

#### Organisation de son chantier

- Préparer son matériel avant d'entrer dans le mobil-home.
- Ordre de passage des pièces et check-lists.
- Gestion du temps lors des journées de rotations massives.

#### Exigences du camping et attentes clients

- Rendu visuel, odeur, sensation de propreté.
- Contrôle final avant remise des clés.
- Spécificités de l'hôtellerie de plein air (terrasses, mobilier extérieur, etc.).

#### Mise en pratique

- Nettoyage de mobil-home en conditions proches du réel.
- Ajustement des méthodes et du rythme.
- Validation d'une méthode simple et reproductible.

# HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

## FORMATION DES SAISONNIERS

*(NETTOYAGE DES SANITAIRES)*

### PUBLIC VISÉ

- Saisonnier sans expérience du nettoyage professionnel

### PRÉREQUIS

- Aucun

### DURÉE

- 4 jours (4 x 7 heures)

### LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

### MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

### TARIF & FINANCEMENT

- 1920 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

### ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Assurez-vous d'une équipe de saisonniers capable de garantir des sanitaires propres, sécurisés et impeccables pour vos clients tout au long de la saison.

### A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Réaliser un nettoyage complet, rapide et sécurisé des blocs sanitaires.
- Utiliser correctement le matériel, les produits et les EPI adaptés.
- Organiser son chantier pour optimiser son temps et limiter les risques.
- Répondre aux exigences d'hygiène propres aux zones sanitaires.
- Adopter une posture professionnelle vis-à-vis des clients et de la direction.

### Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports simples et illustrés (schémas, démonstrations, exemples).
- Présentation guidée du matériel, des produits et des EPI.
- Exercices pratiques dans les sanitaires du camping ou sur plateau technique.
- Répétition des gestes professionnels et correction individualisée.
- Utilisation de check-lists pour sécuriser les routines.

### Contenu de la formation

#### Bases du nettoyage et de l'hygiène en zones sanitaires

- Spécificités : humidité, forte fréquentation, risques biologiques.
- Méthodes essentielles : du propre vers le sale, du haut vers le bas.
- Nettoyage, désinfection, détartrage : différences et usages.

#### Tenue professionnelle, matériel et EPI

- Tenue de travail, hygiène personnelle.
- Matériel indispensable (franges, brosses, raclette, chariot).
- EPI adaptés : gants, chaussures antidérapantes, protections selon produits.

#### Produits de nettoyage et risques associés

- Produits courants : détergents, désinfectants, détartrants.
- Bonnes pratiques : lecture étiquette, dosage, dilution.
- Risques chimiques et conduites à tenir en cas d'incident simple.

#### Organisation du chantier de nettoyage

- Préparation du matériel avant d'intervenir.
- Ordre de passage dans un bloc sanitaire (lavabos, douches, WC, sols...).
- Gestion du temps lors des périodes de forte affluence.
- Mise en place de check-lists pour limiter les oubli.

#### Exigences clients et standards du camping

- Importance du rendu visuel et olfactif.
- Fréquentation élevée : nettoyer vite et bien sans négliger l'hygiène.
- Importance du contrôle final (porte, sol, robinetterie, poubelles).

#### Mise en pratique

- Nettoyage complet d'un bloc sanitaire en conditions réelles.
- Correction des gestes et ajustements du rythme.
- Validation d'un protocole simple et reproductible.

# ORGANISER EFFICACEMENT SON CHANTIER DE NETTOYAGE

## PUBLIC VISÉ

- Agents de service, personnels d'entretien, agents hôteliers, professionnels de la propreté, etc.

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Une bonne organisation est la clé d'un nettoyage fiable, rapide et conforme aux attentes de l'établissement. Au travers de vos missions, structurez votre travail et optimisez vos gestes pour gagner en efficacité et en confort de travail au quotidien.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Analyser sa fiche de poste et identifier clairement ses missions et responsabilités.
- Organiser son travail en tenant compte des priorités, du niveau de salissure et des contraintes du chantier.
- Optimiser son temps en planifiant ses déplacements et en structurant son intervention.
- Mettre en pratique une organisation rationnelle et efficace directement sur site ou en plateau technique.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et décryptage de fiches de poste réelles.
- Études de cas et exercices de priorisation.
- Mise en pratique sur le chantier ou sur plateau technique.
- Analyse des parcours réalisés et ajustements individualisés.
- Pédagogie active centrée sur l'appropriation des bonnes pratiques.

## Contenu de la formation

### Comprendre la terminologie

- Définitions : hygiène, propreté et esthétique.

### Analyser sa fiche de poste

- Comprendre les missions, responsabilités et limites d'intervention.
- Identifier les zones, fréquences d'entretien et attentes spécifiques.
- Définir les objectifs de propreté attendus.

### Organiser son travail efficacement

- Prioriser selon :
  - Le niveau de salissure ;
  - La fréquentation des espaces ;
  - Les zones sensibles ;
  - Les urgences et les imprévus.
- Préparer son matériel et ses produits avant l'intervention.
- Structurer un parcours logique pour limiter les allers-retours.
- Anticiper les contraintes (horaires, utilisateurs, météo, événements).

### Mise en pratique et appropriation

- Mise en œuvre de l'organisation optimisée sur chantier ou plateau technique.
- Ajustement des gestes et des déplacements.
- Analyse des résultats obtenus et améliorations possibles.
- Validation de la méthode la plus adaptée à l'environnement du stagiaire.

# POSTURE PROFESSIONNELLE DANS LE NETTOYAGE

## PUBLIC VISÉ

- Agents d'entretien, agents de propreté, personnels en charge du nettoyage des locaux tertiaires

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Offrez à vos équipes les clés d'une relation client bienveillante, professionnelle et adaptée aux exigences de votre établissement. Développez leur capacité à adopter une posture irréprochable, à soigner leur présentation et à instaurer un contact approprié avec le public.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Adopter une tenue professionnelle adaptée aux attentes du site.
- Se présenter avec une posture respectueuse, discrète et rassurante.
- Communiquer avec courtoisie, même dans les situations délicates.
- Comprendre l'importance de l'hygiène personnelle dans la relation client.
- Intervenir dans les locaux occupés tout en valorisant l'image du service.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés d'exemples concrets.
- Jeux de rôle et mises en situation face aux usagers.
- Démonstrations sur la posture, la tenue et les attitudes attendues.
- Ateliers sur la communication courte et efficace.
- Échanges encadrés autour des bonnes pratiques professionnelles.

## Contenu de la formation

La relation client dans le secteur du nettoyage

- Le rôle du personnel de propreté dans l'image de l'établissement.
- Accueil, salutation, discréetion et courtoisie.
- Savoir intervenir sans déranger (espaces tertiaires, établissements recevant du public).

Tenue professionnelle et présentation

- Tenue adaptée : propreté, neutralité, sécurité.
- Importance du badge, des EPI propres et du matériel en bon état.
- Règles simples de présentation professionnelle.

Posture professionnelle et comportement

- Attitudes à adopter : calme, respect, disponibilité, confidentialité.
- Gestes à éviter, comportements sensibles à proscrire.
- Gérer une demande, une remarque ou un mécontentement.

Hygiène personnelle : principes de discréetion et de confort pour le public

- Comprendre que la proximité avec le public nécessite une hygiène personnelle soignée.
- Adopter des pratiques simples pour garantir une présentation fraîche et agréable.
- Prévenir les situations inconfortables liées aux odeurs corporelles ou vestimentaires, dans le respect de chacun.
- Éviter les parfums trop présents ou gênants pour certains usagers.

Mise en situation

- Simulations d'intervention dans des bureaux occupés ou zones de passage.
- Adaptation de la posture selon les espaces et les interlocuteurs.
- Débrief individuel et collectif.

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# ENCADRER UNE ÉQUIPE DE NETTOYAGE

## PUBLIC VISÉ

- Chefs d'équipe, responsables de site, encadrants techniques

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 4 jours (4 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 1920 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Formez vos encadrants pour garantir efficacité, sécurité et qualité des prestations de nettoyage. Donnez-leur les moyens d'organiser leur équipe, de choisir le matériel adapté et de prévenir les risques du quotidien.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Choisir le matériel adapté pour améliorer le rendement et limiter les TMS.
- Organiser efficacement une équipe et répartir les tâches selon les besoins du chantier.
- Veiller à l'entretien et à la longévité des équipements.
- Identifier les risques liés au travail et mettre en place les mesures de prévention.
- Contrôler la qualité du travail réalisé et ajuster les méthodes.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des cas concrets.
- Analyse de situations réelles issues du terrain.
- Exercices pratiques d'organisation de chantier et de répartition des tâches.
- Manipulation et comparaison de matériels et équipements.
- Mises en situation et débrief collectifs.

## Contenu de la formation

### Rôle et missions de l'encadrant

- Positionnement et responsabilités du chef d'équipe.
- Communication interne et remontée d'informations.

### Choix du matériel et optimisation du rendement

- Identifier le matériel le plus adapté selon les surfaces et les zones.
- Ergonomie et prévention des TMS.
- Différences entre matériel manuel et mécanisé, avantages et limites.
- Organisation et entretien du matériel pour réduire les pannes et prolonger la durée de vie.

### Organisation des équipes et gestion du chantier

- Analyser une fiche de poste et les besoins d'un site.
- Répartition des zones et planification du travail.
- Organisation du circuit de nettoyage pour limiter les déplacements inutiles.
- Anticipation des imprévus : absences, pics d'activité, etc.

### Sécurité, risques professionnels et EPI

- Identifier les risques liés au nettoyage (chimique, glissades, posture).
- Choisir et imposer les EPI adaptés.
- Sensibilisation aux gestes et postures.
- Mesures de prévention collective et individuelle.

### Qualité du travail et contrôle

- Définir les critères de qualité selon le site.
- Réaliser un contrôle structuré et objectif.
- Techniques d'ajustement des pratiques au sein de l'équipe.
- Gérer les retours clients et mettre en place des améliorations continues.

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

A professional chef, a woman with dark hair tied back, is shown from the waist up. She is wearing a white chef's jacket and a white toque (hat). She is smiling warmly at the camera. Her hands are in a large metal mixing bowl, holding a metal whisk and mixing ingredients. The background is blurred, suggesting a professional kitchen environment.

# Hôtellerie Restauration

Renforcer les savoir-faire  
opérationnels pour une  
expérience client maîtrisée  
et exigeante

# LES BASES DE LA RÉCEPTION HÔTELIÈRE

## PUBLIC VISÉ

- Débutants, saisonniers, collaborateurs polyvalents en hôtellerie

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 5 jours (5 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 2 400 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Professionnalisez l'accueil en hôtellerie en formant vos équipes aux fondamentaux du métier de réceptionniste. Développez les compétences clés en accueil client, communication, opérations simples de réception et posture professionnelle pour garantir une première impression positive et durable.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre le rôle et les missions du réceptionniste.
- Accueillir un client avec professionnalisme et courtoisie.
- Réaliser les opérations simples d'arrivée et de départ.
- Utiliser les outils de base du desk de réception.
- Adopter une posture professionnelle orientée service client.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques courts et contextualisés.
- Jeux de rôles et simulations au poste de réception.
- Exercices pratiques et mises en situation.
- Fiches outils et vocabulaire professionnel hôtelier.

## Contenu de la formation

Découvrir le métier de réceptionniste

- Rôle, missions et responsabilités au sein de l'hôtel.
- Culture du service et image de l'établissement.
- Posture professionnelle : tenue, langage et comportement.

Les fondamentaux de l'accueil client en hôtellerie

- Étapes clés d'un accueil réussi.
- Accueil physique et téléphonique.
- Communication verbale et non verbale.
- Mise en situation : accueil client et « sourire dans la voix ».

Outils et techniques de la réception

- Vocabulaire hôtelier essentiel.
- Initiation aux outils de réservation et PMS.
- Classement, prise de messages et transmission d'informations.
- Coordination avec les autres services de l'hôtel.

Opérations simples de réception

- Check-in : étapes de base et bonnes pratiques.
- Check-out : procédures simples et relation client.
- Gestion des demandes courantes des clients.

Mise en pratique et gestion des situations

- Introduction à la gestion des réclamations.
- Gestion du stress et priorisation des tâches.
- Jeux de rôles : arrivées, départs, appels téléphoniques.
- Bilan et feedback individuel.

# ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EN HÔTELLERIE

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne amenée à répondre au téléphone dans un établissement hôtelier

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Premier contact, première impression : la qualité de l'accueil téléphonique conditionne l'image de votre établissement. Maîtrisez les techniques, le ton et les réflexes professionnels qui font d'un appel un moment de service et de satisfaction client.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Accueillir, informer et orienter efficacement les appelants selon les standards de l'établissement.
- Adopter un ton, un rythme et une posture vocale adaptés à chaque situation.
- Maîtriser les techniques de gestion des appels entrants et sortants.
- Traiter les situations complexes ou simultanées (doubles appels, mise en attente, transfert, message).
- Valoriser l'image de marque de l'hôtel à travers un accueil téléphonique fluide, professionnel et courtois.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges autour de situations vécues.
- Démonstrations des bonnes pratiques professionnelles.
- Enregistrements et écoutes d'appels pour analyse et amélioration.
- Jeux de rôle et simulations d'appels (réception, réclamation, réservation, etc.).
- Exercices individuels et collectifs sur la voix, le rythme, la reformulation et la gestion du stress.
- Feedback personnalisé et évaluation continue des acquis.

## Contenu de la formation

Les fondamentaux de l'accueil téléphonique hôtelier

- Les étapes clés d'un appel réussi : décroché, présentation, écoute, traitement, conclusion.
- Le rôle de la première impression dans la relation client.
- Les codes de la courtoisie et de la politesse au téléphone.

La posture, le ton et le rythme verbal

- Adapter sa voix, son ton et son débit selon le contexte et le client.
- Utiliser le sourire vocal et la reformulation positive.
- Gérer les émotions et le stress au téléphone.

Les situations d'appels en réception

- Identifier les différents types d'appels : réservation, information, réclamation, demande interne.
- Gérer la simultanéité (doubles appels, files d'attente).
- Savoir mettre en attente, transférer un appel, prendre un message.
- Traiter les demandes avec professionnalisme, même en période d'affluence.

Communication et image de marque

- Personnaliser la relation en respectant les procédures internes.
- Valoriser les services et prestations de l'hôtel à travers les échanges téléphoniques.
- Clore l'appel avec efficacité et courtoisie pour renforcer la satisfaction client.

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# QUALITÉ DES CHAMBRES ET SATISFACTION CLIENT

## PUBLIC VISÉ

- Employé-e d'étage, valet de chambre, femme de chambre

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 3 jours (3 x 7heures)

## LIEU DE FORMATION

- Caen ou Trouville – ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 1 440 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

# Contrôle qualité en service des étages

## PUBLIC VISÉ

- Employé.e d'étage expérimenté.e

## PRÉREQUIS

- Expérience significative en entretien et remise en état des chambres

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Garantir la qualité du service et la satisfaction du client repose sur un contrôle rigoureux et constant. Maîtrisez les méthodes et les outils nécessaires pour évaluer la qualité des chambres selon les standards de l'établissement et les attentes de la clientèle.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre le rôle et les responsabilités du contrôle qualité dans le service des étages.
- Identifier les critères essentiels d'une chambre conforme aux standards de l'établissement.
- Réaliser un contrôle qualité objectif, structuré et bienveillant.
- Communiquer ses observations de manière constructive auprès des collègues et de la hiérarchie.
- Contribuer à la satisfaction client et à la valorisation de l'image de l'hôtel.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges sur les pratiques professionnelles.
- Observation et mise en situation sur plateaux techniques ou en conditions réelles.
- Études de cas et grilles d'analyse qualité.
- Exercices de contrôle guidés et débriefings collectifs.
- Feedback personnalisé et conseils pour l'amélioration continue.

## Contenu de la formation

### Le rôle du contrôle qualité dans le service hôtelier

- Comprendre les objectifs et le positionnement du contrôle qualité au sein de l'équipe des étages.
- Appréhender les attentes du client et standards de l'établissement.
- Mesurer l'importance du regard neutre et du respect du travail des collègues.

### Les critères de conformité d'une chambre

- Propreté, présentation et confort : maîtriser les incontournables du standard hôtelier.
- Effectuer la vérification de l'équipement, des consommables et des éléments d'accueil.
- Évaluer la cohérence entre le niveau de prestation attendu et le standing de l'établissement.

### Réaliser un contrôle qualité efficace

- Utiliser une grille de contrôle et savoir hiérarchiser les points à observer.
- Identifier les écarts et formuler des remarques constructives.
- Communiquer les observations avec tact et professionnalisme.
- Contribuer à l'amélioration continue du service par le partage d'expériences.

# SERVICE PETITS-DÉJEUNERS EN HÔTELLERIE

## PUBLIC VISÉ

- Personnel d'étage, de restauration ou de service

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Premier service de la journée, le petit-déjeuner reflète la qualité et le soin portés à l'accueil de vos clients. Appropriez-vous les techniques, les codes et les attentions qui font de ce moment un véritable levier de satisfaction et de fidélisation.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les différents types de services petits-déjeuners et leurs spécificités.
- Mettre en place, approvisionner et maintenir un buffet conforme aux standards de l'établissement.
- Accueillir la clientèle avec professionnalisme et convivialité.
- Servir et conseiller les clients en salle ou en chambre dans le respect des règles de service.
- Utiliser le matériel et la vaisselle adaptés selon le type de prestation.
- Contribuer à la satisfaction client dès le premier contact de la journée.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et démonstrations pratiques.
- Mises en situation sur plateaux techniques ou en environnement réel.
- Exercices de mise en place, d'accueil et de service.
- Pédagogie participative et observation des pratiques professionnelles.
- Évaluation formative continue avec débrief collectif.

## Contenu de la formation

### Les différents types de petits-déjeuners

- Continental, buffet, anglais, américain, express, room service.
- Comprendre les attentes clients selon les nationalités et les standards de l'établissement.

### Le matériel, le mobilier et la vaisselle

- Identifier, entretenir et utiliser le matériel spécifique au service.
- Mettre en place une organisation fonctionnelle et esthétique.
- Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de manutention.

### L'accueil client et la prise de commande

- Accueillir avec sourire et disponibilité.
- Présenter l'offre et conseiller le client avec tact et efficacité.
- Assurer un service fluide et attentif tout au long du repas.

### Les produits destinés au buffet

- Connaître la variété des produits proposés : boissons, pains, viennoiseries, fromages, charcuterie, fruits, etc.
- Mettre en valeur les produits selon leur nature et les standards de présentation.
- Gérer les approvisionnements, le réassort et la rotation des denrées.

### Le petit-déjeuner en room service

- Préparer et présenter un plateau ou un chariot conforme aux attentes clients.
- Maîtriser les techniques de service en chambre.
- Gérer la relation client dans un cadre plus personnalisé.

# BIEN COMMUNIQUER EN HÔTELLERIE

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne en contact avec la clientèle

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Parce que l'excellence relationnelle commence par la qualité des échanges, cette formation valorise la communication et le savoir-être au cœur du service hôtelier.

**A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Adopter une posture professionnelle conforme aux standards de qualité de l'hôtellerie.
- Communiquer avec aisance et justesse, à l'oral comme par le langage non verbal.
- Identifier les leviers d'une communication interservices efficace et respectueuse.
- Prévenir et gérer les situations de tension ou de conflit avec diplomatie et assertivité.
- Contribuer activement à l'image positive et cohérente de l'établissement.

**Moyens et méthodes pédagogiques**

- Apports théoriques et échanges autour de situations vécues.
- Jeux de rôle et mises en situation issues du quotidien professionnel.
- Vidéos, analyses de cas et autodiagnostic.
- Exercices favorisant la prise de conscience, la communication bienveillante et l'adaptation des comportements.
- Feedback individualisé et débriefing collectif.

**Contenu de la formation**

Communication verbale et non verbale

- Identifier les composantes de la communication et leurs impacts dans la relation client.
- Travailler le ton, le vocabulaire et la cohérence entre le verbal et le non verbal, développer l'écoute active et la reformulation.
- Adapter son langage à chaque situation et à chaque type de clientèle.
- Savoir-être et posture professionnelle : les clés de l'image de marque
- Comprendre les attentes du client en matière d'accueil et de comportement, identifier les codes du savoir-être hôtelier.
- Adopter une posture valorisant la qualité, la confiance et le respect.
- Représenter positivement l'image de l'établissement à tout moment.

Communication interservices

- Comprendre les enjeux de la coopération entre les différents services.
- Fluidifier la circulation de l'information et renforcer la cohésion d'équipe.
- Développer un climat de travail constructif et collaboratif.

Gestion des conflits et situations difficiles

- Identifier les sources de tension ou de malentendu.
- Gérer le stress et les émotions dans la relation client ou entre collègues.
- Mettre en œuvre des techniques d'assertivité et de médiation.
- Transformer les conflits en opportunités d'amélioration du service.

# POSTURE PROFESSIONNELLE EN HÔTELLERIE

## PUBLIC VISÉ

- Ensemble du personnel hôtelier

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Une équipe qui communique mieux, c'est un service plus fluide et des clients plus satisfaits. Cette formation favorise la cohésion, la confiance et l'efficacité dans tous les métiers de l'hôtellerie.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre les enjeux d'une posture professionnelle adaptée aux métiers de l'hôtellerie.
- Communiquer de manière claire, respectueuse et constructive avec ses collègues et ses clients.
- Adopter des comportements favorisant la coopération et la fluidité du service.
- Gagner en efficacité et en sérénité grâce à une meilleure communication interpersonnelle.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges d'expériences.
- Apports théoriques et échanges sur les pratiques professionnelles.
- Jeux de rôle et mises en situation issues du quotidien hôtelier.
- Auto-diagnostic des styles de communication et analyse de postures.
- Pédagogie participative axée sur la prise de conscience, la bienveillance et l'efficacité collective.
- Feedback individualisé et travail sur les réflexes de communication positive.

## Contenu de la formation

Adopter une posture professionnelle adaptée

- Identifier les attitudes et comportements valorisant le professionnalisme.
- Comprendre l'impact de l'image et du comportement sur la satisfaction client et la relation interpersonnelle.
- Ajuster sa posture selon le contexte : face au client, à un collègue, à un supérieur hiérarchique.

Développer une communication interpersonnelle efficace

- Les fondamentaux de la communication : écoute, reformulation, assertivité.
- Trouver le bon équilibre entre bienveillance et exigence.
- Gérer les émotions et les désaccords avec calme et respect.
- Communiquer pour prévenir les malentendus et renforcer la coopération.

Gagner en efficacité grâce à une posture et une communication adaptées

- Optimiser la coordination entre services grâce à des échanges clairs.
- Éviter les tensions et les pertes de temps par une communication maîtrisée.
- Adopter des réflexes relationnels favorisant la fluidité du service et la cohésion d'équipe.

# VENTE EN SALLE ACCUEILLIR ET FIDÉLISER

## PUBLIC VISÉ

- Serveurs, commis, chefs de rang, maître d'hôtel

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Renforcez la qualité de votre accueil pour créer une première impression positive et valoriser votre établissement dès l'arrivée du client. Apprenez à orienter, accompagner et fidéliser votre clientèle grâce à une communication simple, professionnelle et efficace.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Accueillir le client avec courtoisie et professionnalisme.
- Orienter rapidement le client vers la bonne zone ou la bonne information.
- Adapter sa communication selon la situation et le type de clientèle.
- Créer un climat agréable propice à la fidélisation.
- Contribuer à une expérience client fluide et mémorable.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle en situation d'accueil.
- Démonstrations de communication professionnelle.
- Exercices pratiques en binôme.
- Analyse de cas issus du terrain.

## Contenu de la formation

Les fondamentaux de l'accueil en salle

- Importance de la première impression.
- Posture, sourire et langage non verbal.
- Salutations et formules adaptées.

Orienter efficacement le client

- Accompagnement vers la table ou l'espace prévu.
- Information rapide sur les temps d'attente ou disponibilités.
- Gestion des flux selon la configuration du restaurant.

Communication courte et professionnelle

- Utiliser un vocabulaire clair et positif.
- Adapter le ton et la distance relationnelle.
- Comprendre et reformuler les demandes.

Favoriser la fidélisation

- Créer du lien sans être intrusif.
- Reconnaître les clients réguliers.
- Proposer une expérience fluide du début à la fin.

Gestion des situations sensibles

- Gérer les attentes, retards ou remarques.
- Rester calme et professionnel sous pression.
- Maintenir une attitude constructive en toute circonstance.

# VENTE EN SALLE PRISE DE COMMANDE

## PUBLIC VISÉ

- Serveurs, commis, chefs de rang, maître d'hôtel

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Optimisez l'efficacité de votre service en renforçant la qualité et la précision de la prise de commande. Apprenez à structurer votre échange, orienter les choix du client et valoriser l'offre pour créer de la valeur tout au long du service.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Réaliser une prise de commande claire, rapide et sans erreur.
- Orienter le client vers les produits à forte valeur ajoutée.
- Adopter une communication précise et professionnelle.
- Anticiper les besoins et préférences du client.
- Contribuer à une expérience fluide et à l'augmentation du ticket moyen.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Mises en situation de prise de commande.
- Jeux de rôle et simulations de service.
- Démonstrations et corrections individuelles.
- Analyse de cas concrets issus du terrain.

## Contenu de la formation

Les clés d'une prise de commande efficace

- Structurer l'échange dès l'arrivée du client.
- Reformuler pour éviter les erreurs.
- Gérer sa prise de commande de manière optimale.

Communication professionnelle

- Employer un langage clair et positif.
- Adopter une posture attentive et dynamique.
- Identifier rapidement les attentes du client.

Techniques d'orientation et de recommandation

- Mettre en avant les produits à forte valeur ajoutée.
- Proposer suggestions, boissons et accompagnements.
- Adapter la recommandation selon le profil client.

Gestion des demandes spécifiques

- Gérer les intolérances et contraintes alimentaires.
- Répondre aux questions sur les plats ou les cuissons.
- Anticiper les besoins pour fluidifier le service.

Compléter la prise de commande par une expérience soignée

- Contribuer au rythme du service.
- Créer une relation positive et mémorable.
- Préparer la suite du service (vins, desserts, cafés...).

# VENTE EN SALLE

## AUGMENTER LE TICKET MOYEN

### PUBLIC VISÉ

- Serveurs, commis, chefs de rang, maître d'hôtel

### PRÉREQUIS

- Aucun

### DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

### LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

### MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

### TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

### ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Développez l'efficacité commerciale de votre équipe en renforçant leur capacité à valoriser l'offre et à créer de la valeur auprès des clients. Apprenez à proposer, argumenter et orienter vos clients pour augmenter naturellement le ticket moyen tout en améliorant leur satisfaction.

### A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les opportunités de vente additionnelle.
- Proposer et argumenter de manière naturelle et professionnelle.
- Adapter son discours aux attentes et au profil du client.
- Valoriser la carte et les suggestions du jour.
- Contribuer efficacement à l'augmentation du ticket moyen.

### Moyens et méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle et mises en situation.
- Démonstrations d'argumentaires simples et efficaces.
- Analyse de cas concrets en restauration.
- Apports pratiques orientés performance commerciale.

### Contenu de la formation

Comprendre les leviers d'augmentation du ticket moyen

- Identifier les produits à forte valeur ajoutée.
- Repérer les moments clés du service.
- Éviter les freins et blocages courants.

Techniques de vente additionnelle

- Formuler des propositions naturelles et non intrusives.
- Proposer boissons, apéritifs et suggestions.
- Valoriser les desserts, cafés gourmands et digestifs.

Argumentation simple et efficace

- Utiliser un vocabulaire orienté plaisir et découverte.
- Mettre en avant le savoir-faire de la maison.
- Adapter le discours selon le profil du client.

Méthodes pour valoriser la carte

- Présenter les plats de manière attractive.
- Expliquer les associations mets/boissons.
- Faire découvrir la carte sans imposer.

Comportements professionnels et relation client

- Posture positive et proactive.
- Créer un lien rapide et chaleureux.
- Contribuer à l'expérience client globale.

# VENTE EN SALLE BOISSONS CHAUDES ET DIGESTIFS

## PUBLIC VISÉ

- Serveurs, commis, chefs de rang, maître d'hôtel

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Renforcez la performance commerciale de votre équipe en valorisant les boissons chaudes, les digestifs et les produits à forte marge. Apprenez à proposer avec aisance, orienter vos clients et augmenter le ticket moyen en fin de repas.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les produits à forte valeur ajoutée.
- Proposer boissons chaudes et digestifs de manière naturelle.
- Adapter son argumentation selon le client.
- Utiliser un vocabulaire simple, attractif et professionnel.
- Favoriser la vente additionnelle en fin de repas.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle et mises en situation.
- Démonstrations d'argumentaires.

## Contenu de la formation

### Comprendre les enjeux commerciaux

- Les boissons chaudes et digestifs : des produits à forte marge.
- Moments stratégiques pour proposer efficacement.
- Impact direct sur le ticket moyen.

### Techniques de proposition naturelle

- Formulations simples et non intrusives.
- Identifier le bon moment pour intervenir.
- S'adapter à l'ambiance et au type de service.

### Argumentation et vocabulaire professionnel

- Employer des termes orientés plaisir et découverte.
- Mettre en avant l'origine, le goût et le style de boisson.
- Personnaliser l'argumentaire selon le profil client.

### Valorisation de l'offre boissons

- Présenter cafés, thés, infusions, digestifs et liqueurs.
- Associer les boissons au dessert ou à l'humeur du moment.
- Répondre aux questions et lever les hésitations.

### Posture, attitude et expérience client

- Attitude positive et écoute rapide.
- Créer un moment convivial et mémorable.
- Contribuer à une fin de repas valorisante.

# ACCORDS METS VINS SERVICE EN SALLE

## PUBLIC VISÉ

- Personnel de service en salle

## PRÉREQUIS

- Expérience dans le service en salle ou dans la restauration

## DURÉE

- 3 jours (3 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 1 440 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Conseiller un vin adapté, c'est valoriser le repas, sublimer le service et renforcer l'expérience client. Développez vos connaissances en œnologie et votre capacité à recommander des vins avec pertinence et assurance, en lien avec les mets.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre les étapes essentielles de la vinification et de l'élevage du vin.
- Identifier les principaux types de vin, leurs caractéristiques et leurs modes de production.
- Situer les grandes régions viticoles françaises et leurs appellations principales.
- Décrire un vin en utilisant un vocabulaire professionnel adapté.
- Associer un vin à un plat et conseiller le client en fonction de ses goûts.
- Comprendre l'intérêt économique de la vente complémentaire de vin.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges interactifs.
- Supports visuels sur les régions, cépages et appellations.
- Études de cartes des vins et mises en situation de conseil client.
- Exercices d'association mets et vins et simulation de service à table.

## Contenu de la formation

### Comprendre le vin et sa fabrication

- Les différentes étapes de la vinification et le rôle de l'élevage.
- Types de vinification : vins tranquilles, effervescents, liquoreux.
- Les facteurs influençant la qualité : cépages, terroirs, climat, savoir-faire.

### Les grandes régions viticoles et les appellations

- Présentation des grands vignobles français : Bordeaux, Bourgogne, Vallée du Rhône, Loire, Alsace, Provence, Sud-Ouest, Champagne.
- Les principales AOC et leurs caractéristiques dominantes.
- Reconnaître les typicités : robe, nez, bouche, intensité aromatique.

### Décrire et présenter un vin

- Le vocabulaire professionnel : visuel, olfactif, gustatif.
- Adapter son discours selon le niveau de connaissance du client.
- Introduire le vin avec justesse et professionnalisme au service.

### Associer mets et vins

- Principes de base des accords.
- Exemples concrets : entrées, plats, fromages, desserts.
- Conseiller un vin selon le type de plat, la cuisson et la sauce.
- Adapter les recommandations selon la saison et la clientèle.

### Dimension commerciale et service en salle

- Comprendre l'impact du vin sur le ticket moyen et la satisfaction client.
- Techniques de mise en avant des vins et d'incitation à la découverte.

# CONCEPTION D'UNE CARTE RENTABLE ET OPERATIONNELLE

## PUBLIC VISÉ

- Chefs de cuisine, seconds, responsables de production

## PRÉREQUIS

- Bases en cuisine

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODE DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Renforcez la performance économique de votre établissement en concevant une carte équilibrée, cohérente et adaptée à vos capacités de production. Apprenez à structurer votre offre, maîtriser les coûts et rendre votre carte attractive, rentable et simple à exécuter au quotidien.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Élaborer une carte équilibrée et adaptée à son établissement.
- Calculer les coûts et marges de ses recettes.
- Réduire les pertes en optimisant les familles de produits.
- Organiser la production selon le volume et le type de service.
- Concevoir une carte rentable et facile à exécuter.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Études de cas réels.
- Exercices chiffrés de construction de carte.
- Ateliers de conception de menus.
- Analyse des contraintes techniques et organisationnelles.

## Contenu de la formation

### Principes d'une carte rentable

- Comprendre l'impact du coût matière.
- Identifier les produits à forte marge.

### Calculs des coûts et marges

- Fiches techniques et coût portion.
- Marges par famille de produits.
- Ajustements pour améliorer la rentabilité.

### Organisation de la production

- Adapter la carte à la capacité de la brigade.
- Réduire la complexité et les manipulations inutiles.

### Construction d'une carte équilibrée

- Diversité des familles : entrées, plats, desserts.
- Harmonisation des cuissons, textures et ingrédients.
- Utilisation des produits communs pour limiter les pertes.

### Attractivité et mise en valeur de l'offre

- Mise en avant de signatures, terroirs et saisons.
- Construction d'une carte visuellement claire et efficace.

# RÉDUIRE LES COÛTS EN CUISINE

## PUBLIC VISÉ

- Cuisiniers, commis, chefs de partie

## PRÉREQUIS

- Bases en cuisine

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 490 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Optimisez la rentabilité de votre cuisine en maîtrisant les techniques de calibrage, de portionnement et de réduction des pertes. Apprenez à standardiser vos préparations, à limiter le gaspillage et à contrôler vos coûts sans compromettre la qualité des assiettes servies.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les sources de pertes en production.
- Calibrer portions et grammages selon les standards.
- Mettre en place des méthodes pour réduire le gaspillage.
- Ajuster les recettes pour une meilleure rentabilité.
- Organiser son poste pour optimiser les coûts.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations techniques.
- Exercices pratiques de calibrage et portionnement.
- Études de cas chiffrées.
- Analyse de situations concrètes rencontrées en cuisine.

## Contenu de la formation

### Comprendre les pertes en cuisine

- Typologie des pertes : préparation, stockage, cuisson.
- Repérer les causes et les quantifier.
- Mesurer l'impact économique sur le coût matière.

### Calibrage et portions professionnelles

- Définir les grammages standards par type de produit.
- Utiliser balance et outils de mesure efficacement.
- Assurer régularité et homogénéité des portions.

### Réduction du gaspillage alimentaire

- Optimiser l'utilisation des parures et chutes.
- Réutilisation maîtrisée dans le respect des normes.
- Gestion des stocks et rotation des produits.

### Ajustement des recettes pour maîtriser les coûts

- Comprendre le coût matière et sa variation.
- Adapter recettes et techniques pour un meilleur rendement.
- Réduire les pertes de cuisson.

### Organisation et bonnes pratiques de production

- Structurer son poste pour limiter les pertes.
- Anticiper les volumes et ajuster la mise en place.
- Respecter l'hygiène et la conservation des denrées.

# TRAVAIL DES LÉGUMES TAILLE, TEXTURE, CUISSON

## PUBLIC VISÉ

- Cuisiniers, commis, chefs de partie

## PRÉREQUIS

- Bases en cuisine

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 980 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Améliorez la qualité et la régularité de vos préparations en maîtrisant les techniques professionnelles de taillage et de cuisson des légumes. Apprenez à sublimer les textures, les couleurs et les saveurs pour valoriser vos assiettes et optimiser votre production.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Réaliser les principaux taillages professionnels.
- Adapter la cuisson au type de légume et au rendu souhaité.
- Préserver goût, texture et couleur.
- Assaisonner et aromatiser avec précision.
- Organiser la préparation pour une production efficace.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations techniques.
- Réalisations pratiques en binôme.
- Dégustations et ajustements.
- Corrections individualisées des gestes.

## Contenu de la formation

Connaissance des légumes et de leurs caractéristiques

- Points de vigilance sur la fraîcheur.
- Adaptation culinaire selon la texture et l'usage.

Taillages professionnels

- Julienne, brunoise, mirepoix, paysanne, bâtonnets, émincé.
- Choix du taillage selon la cuisson et la présentation.
- Gestes précis et sécurité au couteau.

Techniques de cuisson

- Sauter, rôtir, blanchir, poêler, étuver, vapeur.
- Préservation de la couleur (réaction chlorophyllienne).
- Gestion des températures et du temps de cuisson.

Textures, aromatisation et assaisonnement

- Travail sur le croquant, le fondant et la tenue.
- Utilisation des herbes, épices et aromates.
- Assaisonnement juste selon le type de légume.

Organisation et production

- Planification des cuissons et des remises en température.
- Hygiène, conservation et réduction des pertes.

# SAUCES DE BASE CRÈMES, FONDS, ÉMULSIONS, JUS

## PUBLIC VISÉ

- Cuisiniers, commis, chefs de partie

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 490 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Renforcez le savoir-faire culinaire de vos équipes en leur faisant maîtriser les sauces fondamentales de la cuisine professionnelle. Apprenez à réaliser des sauces régulières, équilibrées et adaptées à vos cartes pour améliorer la qualité et la cohérence de vos assiettes.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Réaliser les principaux fonds, jus et crèmes culinaires.
- Monter et stabiliser une émulsion ou une réduction.
- Adapter chaque type de sauce au plat associé.
- Organiser la production et maîtriser les cuissons.
- Assurer régularité, goût et tenue des préparations.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations culinaires.
- Réalisations pratiques individuelles ou en binôme.
- Explications techniques et dégustations commentées.
- Corrections personnalisées et conseils de progression.

## Contenu de la formation

### Les fonds et jus de base

- Élaboration des fonds brun, blanc et fumet.
- Réductions, clarifications et concentration des saveurs.
- Applications selon les plats.

### Crèmes et sauces dérivées

- Béchamels et sauces classiques.
- Ajustement des textures et assaisonnements.

### Émulsions et sauces montées

- Principes d'émulsion chaude et froide.

### Techniques de liaison et finitions

- Beurre manié, amidons, réductions.
- Donneurs de goût : aromates, épices, acides.
- Finitions : nappage, brillance, équilibre.

### Organisation et production

- Planification et maintien en température.
- Hygiène et conservation des préparations.

# DESSERTS MINUTE POUR LA CARTE

## PUBLIC VISÉ

- Cuisiniers, commis, chefs de partie

## PRÉREQUIS

- Bases en cuisine

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 490 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Apprenez à réaliser des desserts express, maîtriser les cuissons minute et proposer des assiettes gourmandes qui renforcent la satisfaction client. Améliorez l'attractivité de votre carte en intégrant des desserts minute simples, rapides et valorisants.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de

- Réaliser des desserts minute adaptés à une carte de restaurant.
- Maîtriser les cuissons et montages rapides.
- Travailler les textures et arômes en un temps limité.
- Optimiser la mise en place pour accélérer l'envoi.
- Proposer des desserts attractifs et réguliers.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Démonstrations techniques.
- Réalisations pratiques individuelles ou en binôme.
- Dégustations commentées.
- Ajustements personnalisés sur la présentation et le goût.

## Contenu de la formation

### Les principes du dessert minute

- Objectifs, contraintes et avantages.
- Choisir des recettes express et valorisantes.
- Utiliser les produits de saison et les bases existantes.

### Techniques de cuissons rapides

- Poêlées minute (fruits, biscuits, pains de Gênes).
- Caramélisation, flambage et rôtissage express.
- Gestion des textures pour une cuisson parfaite.

### Préparations à la minute

- Crèmes montées, appareils rapides, sauces minute.
- Emulsions, nappages et finitions express.
- Ajustement des saveurs par assaisonnement sucré.

### Montages et dressages efficaces

- Construire une assiette en 1 à 2 minutes.
- Travail des contrastes : chaud/froid, croustillant/fondant.
- Choix des éléments pour une assiette cohérente.

### Organisation et mise en place

- Optimisation de la station "desserts".
- Préparations anticipables pour accélérer l'envoi.
- Hygiène, stockage et régularité des productions.

# GASTRONOMIE ITALIENNE EN CUISINE

## PUBLIC VISÉ

- Cuisinier et chef de partie expérimentés

## PRÉREQUIS

- Expérience dans le domaine de la cuisine professionnelle

## DURÉE

- 3 jours (3 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 1 440 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Raffinée, généreuse et ancrée dans la tradition, la cuisine italienne repose sur la qualité des produits et la justesse des gestes. Appréciez les fondamentaux et la philosophie pour reproduire les recettes emblématiques avec authenticité et maîtrise technique.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les familles de produits et d'ingrédients de la cuisine italienne.
- Maîtriser les techniques de base propres à la gastronomie italienne.
- Associer les produits, textures et saveurs pour créer des assiettes équilibrées et savoureuses.
- Comprendre la culture gastronomique italienne et ses influences régionales.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques sur la culture gastronomique italienne.
- Démonstrations techniques par le formateur.
- Travaux pratiques en cuisine sur plateaux techniques équipés.
- Réalisation de recettes emblématiques et dégustations commentées.
- Échanges et débriefings collectifs sur les techniques, les produits et la mise en valeur des plats.

## Contenu de la formation

### Introduction à la gastronomie italienne

- Histoire et philosophie de la cuisine italienne.
- Les grandes régions gastronomiques : caractéristiques, produits phares et spécialités.
- Panorama des ingrédients incontournables : huiles d'olive, fromages, charcuteries, condiments, aromates.

### Les bases techniques

- Élaboration des pâtes fraîches : choix des farines, pétrissage, laminage, découpe.
- Préparation des sauces fondamentales : tomate, carbonara, pesto, arrabbiata, bolognaise, etc.
- Cuissons des viandes, poissons et légumes à l'italienne.
- Travail des antipasti, risotti.

### La composition d'un menu italien

- Structuration d'un repas typique : antipasto, primo, secondo, contorno, dolce.
- Équilibre des saveurs et associations de produits.
- Présentation des plats : simplicité, couleur et authenticité.

### Dégustation et analyse sensorielle

- Identifier les saveurs caractéristiques de la cuisine italienne.
- Reconnaître les influences régionales à travers le goût et la texture.
- Analyser les points d'amélioration pour renforcer l'authenticité et la régularité.

# PÂTES FRAÎCHES LES BASES

## PUBLIC VISÉ

- Cuisiniers, commis ou personnels de restauration

## PRÉREQUIS

- Expérience en cuisine

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 490 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Savoir réaliser une pâte fraîche, c'est maîtriser un geste fondamental de la cuisine italienne et valoriser le fait-maison. Apprenez les techniques de base de fabrication, de façonnage et de cuisson des pâtes fraîches, en privilégiant la qualité, la régularité et la créativité culinaire.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les ingrédients de base et leurs rôles (farines, œufs, liquides).
- Réaliser une pâte à pâtes fraîches selon différentes recettes et textures.
- Maîtriser les techniques de pétrissage, laminage, découpe et façonnage.
- Connaître les principaux types de pâtes et leurs utilisations culinaires.
- Réaliser des cuissons et assaisonnements adaptés pour mettre en valeur les pâtes réalisées.
- Respecter les règles d'hygiène, de conservation et de présentation.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques sur les produits et leurs caractéristiques.
- Démonstrations techniques et explications pas à pas.
- Travaux pratiques individuels et collectifs sur plateaux techniques.
- Réalisation de plusieurs types de pâtes (courtes, longues, farcies).
- Dégustations et analyse sensorielle des préparations.

## Contenu de la formation

Les ingrédients et la préparation de la pâte

- Les différentes farines et leurs spécificités : blé tendre, blé dur, farine « 00 », mélanges et alternatives.
- Les autres ingrédients : œufs, sel, huile, eau ; proportions et équilibre.
- Comprendre l'importance du repos et de la température dans la réussite de la pâte.

Techniques de fabrication

- Pétrissage manuel et mécanique.
- Laminage et découpe selon le type de pâte (tagliatelles, lasagnes, raviolis, etc.).
- Techniques de façonnage et d'assemblage.
- Réalisation de farces très simples et équilibrées pour pâtes farcies.

Cuisson, assaisonnement et présentation

- Choix des cuissons selon la forme et l'épaisseur de la pâte.
- Préparation de sauces de base : beurre-sauge, tomate-basilic, crème-parmesan, etc.
- Astuces pour la finition et la présentation en service.

Hygiène, conservation et organisation

- Règles de sécurité alimentaire et bonnes pratiques d'hygiène.
- Conservation des pâtes fraîches : séchage, réfrigération, congélation.
- Organisation du poste de travail pour une production efficace.

# PIZZAIOLI LES FONDAMENTAUX

## PUBLIC VISÉ

- Tout public

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 980 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Alliez savoir-faire artisanal, maîtrise des produits et sens du goût pour réaliser des pizzas authentiques et savoureuses au travers des techniques essentielles du métier de pizzaiolo.

**A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :**

- Identifier les différentes farines et comprendre leur rôle dans la texture et la qualité de la pâte.
- Réaliser une pâte à pizza dans le respect des dosages, temps de repos et températures.
- Maîtriser les techniques de façonnage, garnissage et cuisson selon les types de pizzas.
- Connaître les spécificités des pizzas napolitaines, classiques, romaines et contemporaines.
- Organiser son poste de travail pour optimiser la production et la qualité.
- Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de traçabilité alimentaire.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques sur la panification et les farines.
- Démonstrations techniques et gestes professionnels commentés.
- Travaux pratiques individuels et collectifs sur plateaux techniques équipés.
- Réalisation de pâtes, façonnage, garnissage et cuissons en conditions réelles.
- Dégustations comparatives et échanges autour des critères de qualité.

## Contenu de la formation

Connaître les produits et les matières premières

- Les différents types de farines : T45, T55, farines italiennes (00, 0, intégrale).
- Le rôle du gluten, de l'hydratation et du temps de fermentation.
- Les ingrédients de base : levure, sel, huile, eau, sucre ; leurs interactions et dosages.

Élaboration et fermentation de la pâte

- Gestion des fermentations, des températures et des temps de repos.
- Pétrissage manuel et mécanique, pointage, boulage, étalage.

Façonnage, garnissage et cuisson

- Les techniques de façonnage selon le type de pizza : napolitaine, romaine, teglia, al taglio.
- Sélection et préparation des garnitures : sauces, fromages, charcuteries, légumes, condiments.
- Gestion des cuissons selon les styles et les températures.

Organisation et hygiène en production

- Organisation du poste de travail et planification de la production.
- Hygiène, sécurité, gestion du froid et des produits frais.
- Contrôle qualité des pizzas produites : visuel, texture, goût, cuisson.

# ANGLAIS PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE

## PUBLIC VISÉ

- Employés du secteur

## PRÉREQUIS

- Niveau A1 en anglais

## DURÉE

- 5 jours (5 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 2 400 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Parce que chaque mot compte dans l'expérience client, offrez à vos équipes la confiance et les mots justes pour accueillir, conseiller et fidéliser une clientèle internationale exigeante.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Communiquer avec aisance et assurance en anglais dans un contexte professionnel hôtelier : au téléphone, par écrit ou en face-à-face.
- Développer un vocabulaire spécifique et maîtriser les expressions idiomatiques propres aux métiers de l'hôtellerie.
- Répondre avec fluidité et professionnalisme aux demandes et aux questions d'une clientèle anglophone.
- Gérer les situations courantes (réservation, réclamation, renseignement, orientation) avec diplomatie et empathie.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques sous forme de rappels et de compléments ciblés.
- Mises en situation pratiques et jeux de rôle inspirés du quotidien hôtelier.
- Pédagogie active centrée sur la pratique orale et la confiance en soi.
- Utilisation de supports authentiques : formulaires de réservation, échanges clients, fiches de service, etc.
- Exercices contextualisés sur plateaux techniques ou en conditions réelles.

## Contenu de la formation

### Communication professionnelle

- Rappels et perfectionnement des bases de grammaire et de conjugaison.
- Acquisition du vocabulaire professionnel lié aux différents postes de l'hôtellerie.
- Rédaction et compréhension de documents simples : courriels, confirmations de réservation, messages clients, réclamations, etc.
- Utilisation fluide des formules de politesse et des expressions idiomatiques courantes.
- Lecture, interprétation et recherche d'informations utiles pour renseigner la clientèle : activités touristiques, culturelles ou de loisirs.

### Relation client et situations professionnelles

- Accueillir, informer et orienter la clientèle anglophone avec professionnalisme.
- Identifier les attentes et adapter son discours selon le profil du client.
- Répondre aux réclamations avec tact et diplomatie.
- Gérer les situations d'urgence ou d'insatisfaction.
- Développer un langage corporel et une attitude adaptés à une communication interculturelle réussie.

# ANGLAIS PROFESSIONNEL MÉTIERS DE LA RESTAURATION

## PUBLIC VISÉ

- Employés du secteur

## PRÉREQUIS

- Niveau A1 en anglais

## DURÉE

- 5 jours (5 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise (restaurant, brasserie, etc.)

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 2 400 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Offrez à vos équipes la capacité d'accueillir, conseiller et servir une clientèle internationale avec aisance. Une formation concrète pour gagner en confiance, en professionnalisme et en qualité de service, de la prise de commande au règlement.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Maîtriser les expressions essentielles pour communiquer avec les clients en anglais tout au long du service, de l'accueil à l'encaissement.
- Enrichir son vocabulaire professionnel et les expressions idiomatiques liées aux métiers de la restauration.
- Gérer avec aisance les demandes, réclamations ou situations imprévues auprès d'une clientèle anglophone.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques sous forme de rappels et de compléments.
- Jeux de rôle et mises en situation réalistes (prise de commande, service en salle, gestion d'un client difficile, etc.).
- Pédagogie active favorisant la pratique orale et la mise en confiance.
- Utilisation de supports authentiques : menus, réservations, etc.

## CONTENU DE LA FORMATION

### Communication professionnelle

- Règles de base, de grammaire et de conjugaison.
- Vocabulaire spécifique à la restauration : menus, plats, boissons, cuisson, allergies, produits du terroir.
- Formulations types pour accueillir, orienter, recommander un plat ou une boisson.
- Communication écrite simple : réservation, confirmation, menu du jour, affichage.
- Lecture et interprétation de supports : menus, cartes, consignes, fiches techniques.

### Relation client et situations professionnelles

- Accueillir et installer la clientèle anglophone.
- Prendre une commande et reformuler pour éviter les erreurs.
- Présenter les plats et conseiller selon les goûts et restrictions.
- Gérer une réclamation ou une insatisfaction avec diplomatie.
- Clore un service avec courtoisie et professionnalisme (remerciement, encaissement, fidélisation).

# Notre approche de la formation professionnelle



Des formations conçues au plus près des réalités métier



Une pédagogie active et concrète



Des parcours adaptés aux besoins des entreprises



Des compétences immédiatement mobilisables

A professional man with a beard, wearing a dark suit and light blue shirt, is looking thoughtfully at a whiteboard. He is holding a black marker in his right hand. On the whiteboard, the words "Plan de projet" are written in a large, underlined cursive font. Below it, the word "Objectifs" is written in a large, simple font. A flowchart diagram starts with a box containing "A B", with an arrow pointing down to a box containing "B C".

Plan de projet

Objectifs

A B

B C



Strat

# Parcours Professionnel

Sécuriser les parcours et accompagner l'évolution des compétences tout au long de la carrière

# BASES DU MANAGEMENT MANAGER DE PROXIMITÉ

## PUBLIC VISÉ

- Futurs managers, adjoints, responsables, employés en évolution

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Développez vos compétences managériales pour encadrer une équipe de manière structurée et efficace. Apprenez à organiser le travail, communiquer clairement et mobiliser votre équipe pour atteindre les objectifs fixés.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Assumer les premières responsabilités d'encadrement.
- Organiser l'activité quotidienne de son équipe.
- Communiquer clairement avec son équipe.
- Donner des consignes et contrôler leur application.
- Adopter une posture professionnelle de manager.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Études de cas concrets.
- Jeux de rôle et mises en situation.
- Apports pratiques et outils simples.
- Échanges autour d'exemples issus de cas pratiques.

## Contenu de la formation

### Rôle et posture du manager de proximité

- Comprendre ses responsabilités et son positionnement.
- Adopter une attitude crédible et cohérente.
- Représenter les valeurs et les attentes de l'enseigne, de l'entreprise.

### Organiser le travail au quotidien

- Répartition des tâches et planification.
- Priorisation selon l'activité et les objectifs.
- Suivi des actions et gestion des imprévus.

### Communiquer efficacement avec son équipe

- Donner des consignes claires et vérifiables.
- Réaliser un point rapide en début ou fin de poste.
- Favoriser un climat de confiance et de respect.

### Contrôler et accompagner l'équipe

- Observer le travail réalisé.
- Formuler un feedback simple et constructif.
- Encourager, corriger, accompagner les progrès.

# ANIMER SON ÉQUIPE PAR UNE POSTURE ADAPTÉE

## PUBLIC VISÉ

- Managers, responsables de secteur ou animateurs d'équipe

## PRÉREQUIS

- Expérience d'encadrement d'équipe.

## DURÉE

- 1 jour et 3 heures (1 x 7 heures + 3 x 1 heure de coaching téléphonique)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Auto-positionnement initial et final
- Bilan personnalisé
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 680 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

# ANIMER SON ÉQUIPE PAR LES OBJECTIFS

## PUBLIC VISÉ

- Managers, responsables de secteur ou animateurs d'équipe

## PRÉREQUIS

- Expérience d'encadrement d'équipe

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Donner du sens, fédérer et mobiliser : la réussite collective passe par des objectifs clairs et partagés. Utilisez une méthode simple et efficace pour définir, suivre et communiquer les objectifs de l'équipe tout en développant l'autonomie et l'engagement.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Définir des objectifs clairs, mesurables et cohérents avec la stratégie de l'entreprise.
- Communiquer les objectifs de manière motivante et mobilisatrice.
- Mettre en place des outils de suivi pour mesurer les avancées et ajuster les actions.
- Valoriser les réussites individuelles et collectives.
- Impliquer chaque collaborateur dans la réalisation des résultats.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés d'exemples issus du terrain.
- Études de cas et analyses d'objectifs existants.
- Ateliers pratiques de définition et de reformulation d'objectifs SMART.
- Mises en situation d'animation d'équipe autour d'objectifs collectifs.
- Feedbacks et débriefings favorisant la prise de recul et la progression individuelle.

## Contenu de la formation

Comprendre le rôle des objectifs dans l'animation d'équipe

- Pourquoi fixer des objectifs ? Donner du sens et orienter l'action.
- Lien entre objectifs, performance et motivation.
- Les différents niveaux d'objectifs : stratégique, collectif, individuel.

Définir des objectifs clairs et atteignables

- Les critères SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, Temporel).
- Adapter les objectifs au profil et aux compétences de l'équipe.
- Hiérarchiser les priorités et fixer des paliers de réussite.

Communiquer et partager les objectifs

- Présenter les objectifs de manière claire et mobilisatrice.
- Donner du sens à travers la vision et la mission de l'équipe.
- Créer l'adhésion par l'échange, la co-construction et la valorisation.

Suivre, évaluer et ajuster

- Les outils de pilotage : tableau de suivi, réunion d'équipe, points individuels.
- Mesurer la progression et identifier les écarts.
- Ajuster les actions et encourager la persévérance.

Valoriser et motiver par les résultats

- Reconnaître les efforts et les réussites.
- Célébrer les progrès pour renforcer la dynamique collective.
- Transformer les bilans d'objectifs en leviers de motivation.

# ANIMER SON ÉQUIPE PAR LES ENTRETIENS

## PUBLIC VISÉ

- Managers, responsables de secteur ou animateurs d'équipe

## PRÉREQUIS

- Expérience d'encadrement d'équipe

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Les entretiens managériaux sont des moments-clés de dialogue, de reconnaissance et de pilotage. Maîtrisez la préparation, la conduite et le suivi des différents types d'entretiens pour renforcer la performance de l'équipe.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les différents types d'entretiens et leurs finalités respectives.
- Préparer efficacement chaque entretien pour le rendre constructif et utile.
- Adopter les bonnes postures et techniques de communication.
- Conduire des entretiens équilibrés : écoute, évaluation, feedback, décision.
- Donner de la cohérence à l'ensemble des entretiens dans le cadre du management d'équipe.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et cadres de référence RH.
- Jeux de rôle et simulations d'entretiens variés.
- Études de cas réels issus du commerce et de la distribution.
- Analyse de postures et débriefings collectifs.
- Outils pratiques : grilles de préparation, trames d'entretien, check-lists.

## Contenu de la formation

Le rôle des entretiens dans le management d'équipe

- Les entretiens comme outil de communication et de pilotage.
- Donner du sens et de la cohérence entre les différents entretiens.
- Identifier les objectifs : informer, évaluer, motiver, recadrer, fidéliser.

Les principaux types d'entretiens

- Recrutement : définir le besoin, questionner, évaluer, conclure.
- Intégration : accompagner la prise de poste et créer la confiance.
- Fixation d'objectifs : évaluer, motiver, orienter.
- Professionnel : suivre les parcours et projets de développement.
- Rémunération : aborder la performance et la reconnaissance.
- Recadrage : corriger un comportement sans démotiver.

Préparer efficacement un entretien

- Identifier les objectifs et les messages clés.
- Collecter les informations nécessaires (résultats, faits, observations).
- Préparer le cadre, le lieu et le moment propice.
- Garantir l'efficacité du temps d'échange en structurant son entretien.

Conduire et conclure un entretien

- Accueillir et instaurer un climat de confiance.
- Utiliser les techniques d'écoute active et de reformulation.
- Poser les bonnes questions et gérer les émotions.
- Conclure par des engagements mutuels clairs et suivis.

Donner du sens et assurer le suivi

- Mettre en cohérence les différents entretiens sur l'année.
- Assurer la continuité du dialogue managérial.
- Formaliser les échanges et assurer la mise en œuvre des décisions.
- Mesurer l'impact des entretiens sur la motivation et la performance.

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# ANIMER SON ÉQUIPE PAR LES TABLEAUX DE BORD

## PUBLIC VISÉ

- Managers, responsables de secteur ou animateurs d'équipe

## PRÉREQUIS

- Expérience d'encadrement d'équipe

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Piloter la performance, c'est avant tout rendre les résultats visibles et compréhensibles pour tous. Concevez et utilisez des tableaux de bord clairs et motivants pour suivre les indicateurs clés et donner du sens aux chiffres et aux objectifs partagés.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre les principes du management visuel et de la communication par les indicateurs.
- Identifier et choisir les indicateurs pertinents selon les objectifs opérationnels.
- Concevoir un tableau de bord clair, synthétique et motivant pour l'équipe.
- Utiliser les données du tableau de bord comme outil d'animation et de pilotage collectif.
- Encourager la participation, la transparence et la responsabilisation au sein de l'équipe.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés d'exemples issus du quotidien professionnel.
- Études de cas réels : lecture et analyse de tableaux de bord existants.
- Ateliers pratiques de conception d'indicateurs et de supports visuels.
- Mises en situation d'animation d'équipe à partir de tableaux de bord.
- Feedback collectif sur la clarté, la pertinence et l'impact visuel des supports créés.

## Contenu de la formation

### Le management visuel et ses bénéfices

- Comprendre l'intérêt de rendre les résultats visibles.
- Les leviers du management visuel : transparence, engagement, cohésion.
- Les supports : affichage, écrans, fiches de suivi, tableaux muraux.

### Identifier les indicateurs pertinents

- Indicateurs de performance commerciale, de qualité, de productivité et de satisfaction client.
- Différencier indicateurs de moyens, de résultats et de progrès.
- Sélectionner les indicateurs clés selon les objectifs de l'équipe.

### Concevoir un tableau de bord opérationnel

- Les critères d'un tableau de bord efficace : lisibilité, simplicité, actualisation.
- Organiser les données : codes couleur, graphiques, hiérarchie visuelle.
- Construire un support adapté à son équipe et à son environnement (papier, digital, mural).

### Utiliser le tableau de bord pour animer son équipe

- Présenter et commenter les résultats de façon constructive.
- Valoriser les réussites, identifier les axes d'amélioration.
- Donner du sens aux chiffres pour favoriser l'engagement.
- Mettre à jour, suivre et faire vivre le tableau de bord au quotidien.

# ANIMER SON ÉQUIPE PAR LA CONDUITE DE RÉUNION

## PUBLIC VISÉ

- Managers, responsables de secteur ou animateurs d'équipe

## PRÉREQUIS

- Expérience d'encadrement d'équipe

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Une réunion bien conduite est un levier de performance, de cohésion et de communication interne. Préparez, animez et concluez efficacement vos réunions dans une logique d'efficacité et d'implication d'équipe.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Préparer une réunion en définissant clairement ses objectifs et son cadre.
- Organiser et structurer le contenu pour garantir l'efficacité et la participation.
- Animer différents types de réunions (réunion d'équipe, réunion "flash", bilan, débrief).
- Gérer le temps, la parole et les échanges pour maintenir l'attention et l'engagement.
- Favoriser la prise de décision collective et la mise en action.
- Développer des compétences de communication et de leadership d'équipe.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et échanges sur les pratiques de management.
- Simulations et mises en situation d'animation de réunion.
- Jeux de rôle autour des réunions "flash" du quotidien.
- Outils pratiques : trame d'ordre du jour, grille d'analyse, plan d'action.
- Feedbacks individualisés et débrief collectif sur les postures managériales.

## Contenu de la formation

### Préparer le cadre de la réunion

- Définir les objectifs, l'ordre du jour et les messages clés.
- Choisir le bon format : réunion d'équipe, point quotidien, réunion "flash".
- Identifier les participants et fixer les règles de fonctionnement.
- Préparer les supports et anticiper les points de blocage.

### Conduire une réunion efficace

- Techniques d'ouverture et de dynamisation du groupe.
- Gérer le temps, la parole et les digressions.
- Maintenir l'attention et l'implication de chacun.
- Favoriser la participation et valoriser les interventions constructives.

### La réunion "flash" en début et fin de poste

- Objectifs : cohésion, coordination et transmission d'informations.
- Les thématiques clés : qualité, sécurité, hygiène, indicateurs de vente, actions en cours.
- Structurer une réunion "flash" en moins de 10 minutes.
- Donner du sens, valoriser les réussites et motiver les équipes.

### Communication et leadership

- Les attitudes et postures de l'animateur : assertivité, écoute, clarté.
- Utiliser la communication positive pour mobiliser.
- Traiter les désaccords avec diplomatie.
- Conclure efficacement et assurer le suivi des décisions.

# ANIMER SON ÉQUIPE PAR LA COMMUNICATION INTERNE

## PUBLIC VISÉ

- Managers, responsables de secteur ou animateurs d'équipe

## PRÉREQUIS

- Expérience d'encadrement d'équipe

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 480 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

La qualité de la communication conditionne la qualité du management. Améliorez la circulation de l'information, renforcez la compréhension mutuelle et mobilisez vos collaborateurs autour d'une communication engageante.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre les enjeux et les leviers d'une communication interne efficace.
- Adapter son mode de communication aux interlocuteurs et aux situations.
- Transmettre les informations de manière claire, cohérente et motivante.
- Utiliser les bons outils pour fluidifier la communication d'équipe.
- Favoriser l'écoute, le dialogue et la confiance au sein du groupe.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques sur les principes de la communication managériale.
- Jeux de rôle et mises en situation (réunions, briefings, échanges individuels).
- Études de cas sur des situations de communication réussies ou défaillantes.
- Outils pratiques : plan de communication, supports internes, feedback.
- Débriefings et analyses pour renforcer l'impact de la communication.

## Contenu de la formation

### Les enjeux de la communication interne

- Le rôle du manager comme relais et moteur de la communication.
- La communication comme outil de cohésion et de performance.
- Identifier les freins et les distorsions de l'information.

### Structurer et organiser la circulation de l'information

- Les différents types de communication interne : ascendante, descendante, transversale.
- Adapter la fréquence et le canal : réunion, briefing, tableau d'affichage, messagerie.
- Garantir la clarté, la pertinence et la fiabilité des informations transmises.

### Communiquer efficacement au quotidien

- Les clés d'une communication claire et impactante.
- Adapter son message à son public : ton, vocabulaire, posture.
- L'écoute active et la reformulation comme leviers de compréhension mutuelle.

### Fédérer par la communication

- Donner du sens aux informations : relier message, vision et objectif.
- Partager les réussites et valoriser les contributions de chacun.
- Utiliser la communication comme outil de motivation et d'engagement.

### Gérer les situations délicates

- Préparer et mener un message sensible (changement, erreur, tension).
- Maintenir la confiance et la cohérence malgré les contraintes.
- Rester assertif et bienveillant en toute circonstance.

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# ENTRETIEN PROFESSIONNEL PRESTATION EXTERNALISÉE

## PUBLIC VISÉ

- Salariés de l'entreprise, tous services confondus

## MODALITÉS D'INTERVENTION

- 7 entretiens / jour
- 1 journée supplémentaire pour la rédaction des synthèses et la réalisation du bilan

## LIEU D'INTERVENTION

- Sur site ou à distance selon le contexte.

## TARIF & FINANCEMENT

- Forfait journalier : à définir selon le volume total d'entretiens
- Base indicative : 7 entretiens + 1 jour de rédaction = 2 jours d'intervention
- Frais de déplacement selon le lieu d'intervention
- Devis personnalisé sur demande

## RESTITUTION

- Remise des documents sous format numérique
- Transmission au représentant de l'employeur du bilan consolidé
- Possibilité de restitution orale en réunion de synthèse (en option)

Valoriser les parcours, identifier les besoins de développement et accompagner les évolutions professionnelles. Acséa Formation propose la réalisation complète des entretiens professionnels de vos salariés, de la conduite des échanges à la rédaction des synthèses, jusqu'à la production d'un bilan global destiné à l'employeur.

## Objectifs de la prestation

- Assurer la réalisation conforme, objective et qualitative des entretiens professionnels, dans le respect des obligations légales et des enjeux RH de l'entreprise.

## Finalités pour l'entreprise

- Respecter l'obligation légale d'entretien professionnel (tous les 2 ans).
- Obtenir une vision claire des parcours, attentes et besoins de formation.
- Disposer de synthèses homogènes, objectives et exploitables.
- Renforcer le dialogue social et la politique de développement des compétences.

## Méthodologie d'intervention

Conduite des entretiens individuels

- Durée : 45 minutes par salarié.
- Cadre de l'entretien professionnel.
- Bilan du précédent entretien professionnel.
- Analyse du parcours, des compétences et des projets d'évolution.
- Expression des attentes du salarié et identification des besoins de formation.

Formalisation de la synthèse d'entretien

- Durée : 15 minutes complémentaires avec le salarié.
- Élaboration conjointe du résumé de l'échange.
- Validation orale du contenu avant transcription définitive.

Rédaction et remise des documents

- Rédaction des synthèses individuelles par le consultant.
- Production d'un bilan global pour l'entreprise :
  - Récapitulatif des entretiens réalisés,
  - Synthèse des attentes exprimées,
  - Identification des besoins de formation prioritaires.

## Livrables remis à l'entreprise

- Synthèses individuelles d'entretien professionnel.
- Bilan global des entretiens menés (quantitatif et qualitatif).
- Préconisations en matière de développement des compétences.

# MAÎTRE D'APPRENTISSAGE MISSIONS ET RÔLE DU TUTEUR

## PUBLIC VISÉ

- Professionnels encadrant ou amenés à encadrer stagiaires, apprentis ou alternants

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Professionnalisez votre rôle de tuteur ou maître d'apprentissage pour accompagner efficacement stagiaires et alternants dans leur parcours de formation. Agissez dans le respect du cadre légal, structurez les apprentissages, suivez la progression et gérez les situations difficiles en lien avec le centre de formation.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier le cadre légal du tutorat et de l'apprentissage.
- Clarifier ses missions et sa posture de tuteur / maître d'apprentissage.
- Organiser le parcours d'un stagiaire ou alternant en lien avec le centre.
- Utiliser des outils de suivi et d'évaluation adaptés.
- Gérer les difficultés et réguler la relation pédagogique.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques courts (cadre juridique, missions, outils).
- Études de cas issus du terrain (stagiaires, apprentis, contrats d'alternance).
- Mises en situation et jeux de rôle (accueil, entretien de suivi, régulation).
- Échanges de pratiques et analyse des situations rencontrées.

## Contenu de la formation

Cadre légal et réglementaire du tutorat et de l'apprentissage

- Les différents contrats : stage, apprentissage, professionnalisation.
- Rôle et statut du tuteur / maître d'apprentissage dans l'entreprise.
- Conditions pour exercer ce rôle (diplôme, expérience, volontariat).
- Quotas d'alternants par tuteur / maître d'apprentissage.

Rôle, missions et posture du tuteur / maître d'apprentissage

- Accueillir, intégrer et informer le stagiaire ou l'alternant.
- Articuler les missions de production et d'accompagnement.
- Adopter une posture de référent : guider sans se substituer.
- Communiquer avec le centre de formation.

Organiser le parcours d'apprentissage en entreprise

- Identifier les compétences à acquérir et les situations de travail supports.
- Planifier les séquences d'apprentissage dans le temps.
- Montrer, expliquer, faire faire : transmettre un geste professionnel.
- Assurer la cohérence avec le référentiel de formation.

Suivre, évaluer et outiller l'accompagnement

- Utiliser les grilles d'observation, livrets de suivi, bilans intermédiaires.
- Conduire des entretiens de suivi (point d'étape, régulation).
- Formuler un feedback clair, argumenté et bienveillant.
- Préparer le bilan final ou l'avis sur la poursuite du parcours.

Gérer les difficultés et les situations sensibles

- Repérer les difficultés d'intégration, de comportement ou de rythme.
- Réagir face au non-respect des consignes ou des règles.
- S'appuyer sur le centre et la hiérarchie en cas de blocage.
- Ajuster son accompagnement tout en respectant ses propres limites.

# TOEIC BRIDGE® PRÉPARATION ET ENTRAINEMENT

## PUBLIC VISÉ

- Salariés ou demandeurs d'emploi, débutants à intermédiaires en anglais

## PRÉREQUIS

- Notions de base en anglais

## DURÉE

- 2 jours (2 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Exercices et tests blancs.
- Auto-positionnement en début et fin de formation.
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 960 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Valorisez les compétences linguistiques de vos collaborateurs en les préparant efficacement à une certification reconnue à l'international. Renforcez les bases en compréhension écrite et orale, entraînez-vous aux formats de l'épreuve et gagnez en confiance pour optimiser les résultats au TOEIC Bridge®.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre le format et les attentes du test TOEIC Bridge®.
- Identifier les types de questions et les pièges courants.
- Améliorer sa compréhension orale et écrite en anglais professionnel courant.
- Appliquer des stratégies simples pour répondre efficacement aux questions.
- Se présenter à l'examen avec méthode et confiance.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports méthodologiques ciblés sur le TOEIC Bridge®.
- Entraînements progressifs à partir d'exercices types.
- Simulations d'épreuves chronométrées.
- Corrections commentées et conseils individualisés.

## Contenu de la formation

### Présentation du TOEIC Bridge®

- Objectifs du test et niveaux évalués.
- Structure de l'épreuve (listening / reading).
- Barème et interprétation des scores.

### Compréhension orale (Listening)

- Reconnaître les sons et structures simples.
- Comprendre des messages courts, dialogues et annonces.
- Techniques pour repérer les informations essentielles.

### Compréhension écrite (Reading)

- Lire et comprendre des phrases et textes courts.
- Identifier le sens global et les informations clés.
- Développer des stratégies de lecture rapide.

### Entraînement et stratégies de réussite

- Exercices types et tests blancs partiels ou complets.
- Gestion du temps et méthodologie de réponse.
- Analyse des erreurs fréquentes et axes de progrès.

# PRÉPARATION TOEIC® LISTENING AND READING

## PUBLIC VISÉ

- Salariés ou demandeurs d'emploi, utilisant l'anglais en contexte professionnel

## PRÉREQUIS

- Notions de base en anglais

## DURÉE

- 3 jours (3 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Exercices et tests blancs.
- Auto-positionnement en début et fin de formation.
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 1 440 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Valorisez les compétences linguistiques de vos collaborateurs en les préparant à une certification directement exploitable en contexte professionnel. Développez la compréhension orale et écrite, maîtrisez les formats du test et adoptez des stratégies efficaces pour optimiser le score au TOEIC®.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre la structure et les attentes du TOEIC® Listening & Reading.
- Améliorer sa compréhension orale en anglais professionnel.
- Renforcer sa compréhension écrite sur des supports variés.
- Appliquer des stratégies de réponse adaptées au test.
- Gérer le temps et le stress le jour de l'examen.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports méthodologiques ciblés sur le TOEIC®.
- Entraînements progressifs à partir d'exercices types.
- Simulations d'épreuves chronométrées.
- Corrections commentées et conseils individualisés.

## Contenu de la formation

### Présentation du TOEIC® Listening & Reading

- Objectifs du test et niveaux évalués.
- Structure des épreuves et types de questions.
- Barème, scores et interprétation des résultats.

### Compréhension orale – Listening

- Comprendre annonces, dialogues et conversations professionnelles.
- Identifier les informations clés et intentions des locuteurs.
- Stratégies d'écoute et de concentration.

### Compréhension écrite – Reading

- Lire et comprendre emails, notices, documents professionnels.
- Repérer rapidement le sens global et les détails utiles.
- Techniques de lecture rapide et de repérage d'informations.

### Entraînement et stratégies de réussite

- Exercices types et tests blancs partiels ou complets.
- Gestion du temps et méthodologie de réponse.
- Analyse des erreurs fréquentes et axes de progression.

# ACCOMPAGNEMENT VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE)

## PUBLIC VISÉ

Toute personne, sans condition d'âge, de niveau d'études ou de statut professionnel :

- salariés du secteur privé ou public,
- demandeurs d'emploi,
- travailleurs indépendants,
- bénévoles ou personnes en reconversion

Vous avez une expérience professionnelle ? Vous souhaitez décrocher un diplôme ou une certification en relation avec celle-ci ? La VAE est sans doute la solution faite pour vous !

En tant qu'Architecte Accompagnateur de Parcours, nous assurons votre accompagnement depuis votre candidature jusqu'à l'entretien post-jury sur une liste de certifications.

## Objectifs

- Reconnaître l'expérience acquise et la valoriser par un diplôme.
- Aider le candidat dans le montage de la demande.
- Apporter un appui technique à l'expression écrite et orale du candidat.
- Apporter une aide méthodologique à la formalisation et à la présentation de l'activité professionnelle du candidat pour rédiger son dossier de validation (Livre 2 ou dossier professionnel).
- Préparer le candidat à l'entretien avec le jury.

## Méthode pédagogique

- Accompagnement individualisé par l'architecte Accompagnateur de Parcours.
- Simulations et jeux de rôle pour la préparation orale.
- Entretien individuel.
- Ateliers collectifs.
- Accès aux contenus et aux ressources sur la plate-forme Acséa Formation.



## LIEUX DE FORMATION

- Calvados

## DÉLAIS D'ACCÈS À L'ACCOMPAGNEMENT

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Respect de l'avancement du dossier de validation VAE.
- Respect du calendrier fixé en début d'accompagnement

## FINANCEMENT

- Les coûts de l'accompagnement sont financés par France VAE (pour certification dans la liste).
- Pour les certifications hors liste France VAE : nous consulter

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# ACCOMPAGNEMENT VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE)

## Prérequis

Toute personne, quels que soient son âge, sa nationalité, son statut et son niveau de formation, qui justifie d'au moins un an d'expérience en rapport direct avec la certification visée – (sous réserve d'éligibilité à une prise en charge financière France VAE ou autre).

## Contenus de l'accompagnement

- Détermination du programme d'accompagnement : conditions de passation, de déroulement et des modalités d'organisation de la session d'examen, réalisation du dossier de validation...).
- Accompagnement à la rédaction du dossier de recevabilité.
- Accompagnement à la rédaction du dossier de validation.
- Préparation au passage devant le jury : déroulement, modalités et critères d'évaluation de l'examen avec les attendus du jury.

## Durée de l'accompagnement

- La durée peut varier en fonction des besoins du candidat et de la certification visée.
- Accompagnement : 50 heures maximum (individuelles et collectives) et 70 heures maximum de formation si nécessaire.



SÉCURITÉ

## Prévention Sécurité

Adopter les bons réflexes pour prévenir les risques et protéger durablement les personnes

# SST – SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL FORMATION INITIALE

**PUBLIC VISÉ**

- Toutes les personnes souhaitant obtenir le certificat de Sauveteur Secouriste du Travail

**PRÉREQUIS**

- Aucun prérequis n'est exigé pour suivre la formation de sauveteur secouriste du travail

**EFFECTIF**

- De 4 à 10 personnes

**FORMATEUR**

- Formation animée par un Formateur SST certifié et à jour de celle-ci

À la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Être capable d'intervenir efficacement face à une situation d'accident du travail en portant secours à la (aux) victime(s).
- Être capable de contribuer à la prévention des risques professionnels dans le respect de l'organisation et des procédures spécifiques de l'entreprise.

**Méthode pédagogique**

- Les séances pédagogiques sont basées essentiellement sur la pratique et l'apprentissage de gestes.
- Le formateur utilise une alternance d'apports théoriques, d'études de cas concrets, d'apprentissage de gestes et d'actions de secours lors de mise en scène d'accidents et d'exercices d'entraînement.
- Présentiel.



## LIEUX DE FORMATION

- Sur l'ensemble de nos sites de formation et en intra

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Tout au long de l'année

## MODE DE VALIDATION

- Le stagiaire doit être présent tout au long de la formation et répondre favorablement à deux épreuves certificatives
- Évaluations théorique et pratique réalisées à l'issue de chaque module
- Un Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail sera délivré au candidat qui a participé activement à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable
- La validité de ce certificat de Sauveteur Secouriste du Travail est de 24 mois

## TARIF ET FINANCEMENT

- Tarif individuel : 360 €
- Tarif groupe : 1980 €.  
(de 4 à 10 stagiaires)

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# SST – SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL FORMATION INITIALE

## Contenu de la formation

- Situer son rôle de SST dans l'organisation des secours et dans l'organisation de la prévention de l'entreprise.
- Caractériser des risques professionnels dans une situation de travail.
- Participer à la maîtrise des risques professionnels par des actions de prévention.
- Protéger de façon adaptée.
- Examiner la victime.
- Garantir une alerte favorisant l'arrivée de secours adaptés au plus près de la victime.
- Secourir la victime de manière appropriée.

## Durée de la formation

- Durée au centre : 14 heures.

# MAC SST – SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

## MAINTIEN ET ACTUALISATION DES COMPETENCES SST

**PUBLIC VISÉ**

- Toutes les personnes souhaitant se former au SST et étant titulaire du certificat de SST

**PRÉREQUIS**

Être en possession d'un certificat d'acteur SST délivré par une entité habilitée

**EFFECTIF**

- De 4 à 10 personnes

**FORMATEUR**

- Formation animée par un Formateur SST certifié et à jour de celle-ci.

À la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Maintenir et actualiser ses compétences de SST définies dans le dernier référentiel de l'INRS.
- Mettre à jour ses compétences afin de continuer à pouvoir intervenir efficacement face à une situation d'accident du travail en portant secours à la (aux) victimes.
- Continuer à mettre en application, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques, ses compétences en matière de prévention, au profit de la santé et sécurité au travail.

**Méthode pédagogique**

- Les séances pédagogiques sont basées essentiellement sur la pratique et l'apprentissage de gestes.
- Le formateur utilise une alternance d'apports théoriques, d'études de cas concrets, d'apprentissage de gestes et d'actions de secours lors de mise en scène d'accidents et d'exercices d'entraînement.
- Présentiel.



## LIEUX DE FORMATION

- Sur l'ensemble de nos sites de formation et en intra.

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Tout au long de l'année.

## MODE DE VALIDATION

- Evaluations théorique et pratique réalisées à l'issue de chaque module.
- Un Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail sera délivré au candidat qui a participé activement à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable.
- La validité du Certificat de Sauveteur Secouriste du Travail est de 24 mois.

## TARIF ET FINANCEMENT

- Tarif individuel : 180 €
- Tarif groupe : 990 €.  
(de 4 à 10 stagiaires)

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# MAC SST – SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

## Contenu de la formation

- Retour d'expériences sur les actions menées en prévention et/ou secours.
- Situer son rôle de SST dans l'organisation des secours et dans l'organisation de la prévention de l'entreprise.
- Caractériser des risques professionnels dans une situation de travail.
- Participer à la maîtrise des risques professionnels par des actions de prévention.
- Actualiser ses compétences SST :
  - Réaliser une Protection de façon adaptée.
  - Examiner la victime.
  - Garantir une alerte favorisant l'arrivée de secours adaptés au plus près de la victime.
  - Secourir la victime de manière appropriée.

## Durée de la formation

- Durée au centre : 7 heures.

# ACTEUR PRAP SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL

## FORMATION INITIALE

### PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITE PHYSIQUE SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL – AIDE A LA MOBILITE (ALM)

#### PUBLIC VISÉ

- Toutes les personnes souhaitant obtenir le Certificat d'acteur PRAP Sanitaire et Médico-Social

#### PRÉREQUIS

- Aucun

#### EFFECTIF

- De 4 à 10 personnes

#### FORMATEUR

- Formation animée par un Formateur PRAP 2S certifié et à jour de celle-ci

À la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise.
- Observer et analyser une situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain, afin d'identifier les différentes atteintes à la santé susceptibles d'être encourues.
- Participer à la maîtrise du risque dans son entreprise ou son établissement et à sa prévention.
- Accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi.

#### Méthode pédagogique

- Les séquences pédagogiques sont basées sur l'alternance de théorie en salle et de mises en situations pratiques en centre de formation et sur les postes de travail concernés.
- Le formateur utilise une alternance d'apports théoriques, d'études de situation de travail réelles, d'apprentissage des techniques d'aide à la mobilisation des personnes, en respectant les principes de sécurité et d'économie d'effort. Mise en pratique sur le plateau technique équipé de matériels médicalisés.





## LIEUX DE FORMATION

- Sur l'ensemble de nos sites de formation et en intra
- En entreprise

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Tout au long de l'année

## MODE DE VALIDATION

- Le stagiaire doit être présent tout au long de la formation et répondre favorablement à deux épreuves certificatives
- Un Certificat d'acteur PRAP Sanitaire et Médico-Social sera délivré au candidat qui a participé activement à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable
- La validité de ce certificat est de 24 mois

## TARIF ET FINANCEMENT

- Tarif individuel : 720 €
- Tarif groupe : 3 960 € (de 4 à 10 stagiaires)

## ACCESSEURITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenants.es en situation de handicap

# ACTEUR PRAP SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL FORMATION INITIALE PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL - AIDE A LA MOBILITÉ (ALM)

## Contenu de la formation

Se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise :

- Comprendre l'intérêt de la prévention.
- Connaître les risques de son métier.

Observer et analyser une situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain, afin d'identifier les différentes atteintes à la santé susceptibles d'être encourues :

- Caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain.
- Observer son travail pour identifier ce qui peut nuire à la santé.

Participer à la maîtrise du risque dans son entreprise ou son établissement et à sa prévention :

- Proposer des améliorations de sa situation de travail.
- Faire remonter l'information aux personnes concernées.
- Se protéger en respectant les principes de sécurité physique et d'économie d'effort.

Accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi :

- Identifier les enjeux d'un accompagnement.
- Séquencer les déplacements naturels permettant de se mouvoir.
- Analyser la situation d'un accompagnement.
- Caractériser les aides techniques au regard des situations d'accompagnement.
- Mettre en œuvre un accompagnement à partir de son analyse en prenant soin de la personne aidée et de soi.

## Durée de la formation

- Durée au centre ou en entreprise : 28 heures dont 14 heures consacrées à l'aide à la mobilité (ALM).

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# MAC ACTEUR PRAP SANITAIRE MEDICO-SOCIAL

**MAINTIEN ET ACTUALISATION DES COMPÉTENCES EN PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL – AIDE A LA MOBILITÉ (ALM)**

## PUBLIC VISE

- Toutes les personnes ayant le Certificat d'acteur PRAP Sanitaire et Médico-Social

## PRÉREQUIS

- Être en possession d'un Certificat d'acteur PRAP Sanitaire et Médico-Social délivré par une entité habilitée

## EFFECTIF

- De 4 à 10 personnes

## FORMATEUR

- Formation animée par un Formateur PRAP 2S certifié et à jour de celle-ci

À la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise.
- Observer et analyser une situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain, afin d'identifier les différentes atteintes à la santé susceptibles d'être encourues.
- Participer à la maîtrise du risque dans son entreprise ou son établissement et à sa prévention.
- Accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi.

## Méthode pédagogique

- Les séquences pédagogiques sont basées sur l'alternance de théorie en salle et de mises en situations pratiques en centre de formation et sur les postes de travail concernés.
- Le formateur utilise le retour d'expérience des participants et adapte une alternance d'apports théoriques, d'études de situation de travail réelles, d'apprentissage des techniques d'aide à la mobilisation des personnes, en respectant les principes de sécurité et d'économie d'effort. Mise en pratique sur le plateau technique équipé de matériels médicalisés.



## LIEUX DE FORMATION

- Sur l'ensemble de nos sites de formation et en intra
- En entreprise

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Tout au long de l'année

## MODE DE VALIDATION

- Évaluation théorique sur l'analyse d'une situation de travail
- Évaluation pratique de mise en situation « Aide à la Mobilité »
- Renouvellement du Certificat d'acteur PRAP Sanitaire et Médico-Social qui sera délivré au candidat qui a participé activement à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable
- La validité de ce certificat est de 24 mois

## TARIF ET FINANCEMENT

- Tarif individuel : 360 €
- Tarif groupe : 1980 € (4 à 10 stagiaires)

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenants.es en situation de handicap



# MAC ACTEUR PRAP SANITAIRE MEDICO-SOCIAL (ALM)

## Contenu de la formation

### Retour d'expériences et mise à jour du référentiel INRS.

#### Se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise :

- Rappel de l'intérêt de la prévention.
- Connaître les risques de son métier.

#### Observer et analyser une situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain, afin d'identifier les différentes atteintes à la santé susceptibles d'être encourues :

- Rappel sur les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain.
- Rappel sur l'observation de son travail pour identifier ce qui peut nuire à la santé.

#### Participer à la maîtrise du risque dans son entreprise ou son établissement et à sa prévention :

- Rappel des améliorations de sa situation de travail.
- Faire remonter l'information aux personnes concernées.
- Rappel des principes de sécurité physique et d'économie d'effort, se protéger en respectant les principes de sécurité physique et d'économie d'effort.

#### Accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi :

- Rappel sur les enjeux d'un accompagnement.
- Séquencer les déplacements naturels permettant de se mouvoir.
- Analyser la situation d'un accompagnement.
- Caractériser les aides techniques au regard des situations d'accompagnement.
- Mettre en œuvre un accompagnement à partir de son analyse en prenant soin de la personne aidée et de soi.

## Durée de la formation

- Durée au centre ou en entreprise : 14 heures dont 7 heures consacrées à l'aide à la mobilité (ALM).

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# ACTEUR PRAP « INDUSTRIE, BÂTIMENT, COMMERCE ET ACTIVITES DE BUREAU »

## FORMATION INITIALE

### PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE INDUSTRIE BÂTIMENT COMMERCE ET ACTIVITES DE BUREAU

**PUBLIC VISÉ**

- Toutes les personnes souhaitant obtenir le certificat d'Acteur de Prévention au travail

**PRÉREQUIS**

- Aucun

**EFFECTIF**

- De 4 à 10 personnes

**FORMATEUR**

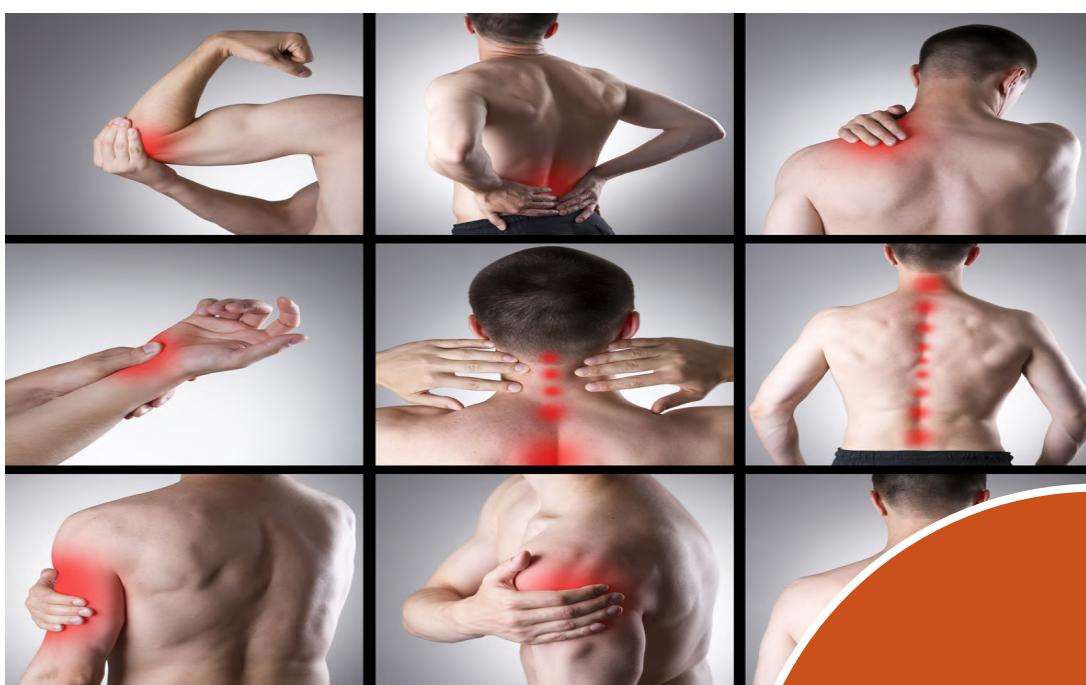
- Formation animée par un Formateur PRAP certifié et à jour de celle-ci

À la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Participer à la maîtrise du risque ou à la prévention dans son entreprise ou son établissement.
- Acquérir les capacités nécessaires pour identifier les risques de son métier ou de son activité afin de repérer les situations susceptibles de nuire à sa santé, d'entraîner des efforts excessifs ou inutiles.
- Améliorer la qualité de vie au travail et chez soi, en proposant des axes d'amélioration.

**Méthode pédagogique**

- Les séquences pédagogiques sont basées sur l'alternance de théorie en salle et de mises en situations pratiques en centre de formation et sur les postes de travail concernés.
- Le formateur utilise une alternance d'apports théoriques, d'études de situation de travail réelles, d'apprentissage des techniques de port de charges, en respectant les principes de sécurité et d'économie d'effort.



## LIEUX DE FORMATION

- Sur l'ensemble de nos sites de formation et en intra
- En entreprise

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Tout au long de l'année

## MODE DE VALIDATION

- Évaluation théorique sur l'analyse d'une situation de travail
- Un Certificat d'acteur PRAP « Industrie, Bâtiment, Commerce et Activités de Bureau » sera délivré au candidat qui a participé activement à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable
- La validité de ce certificat est de 24 mois

## TARIF ET FINANCEMENT

- Tarif individuel : 360 €
- Tarif groupe : 1980 € (4 à 10 stagiaires)

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenants.es en situation de handicap



# ACTEUR PRAP « INDUSTRIE, BÂTIMENT, COMMERCE ET ACTIVITES DE BUREAU » FORMATION INITIALE

## Contenu de la formation

### Se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise :

- Comprendre l'intérêt de la prévention.
- Connaître les risques de son métier.

### Observer et analyser une situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain, afin d'identifier les différentes atteintes à la santé susceptibles d'être encourues :

- Caractériser les dommages potentiels liés à l'activité physique en utilisant les connaissances relatives au fonctionnement du corps humain.
- Observer son travail pour identifier ce qui peut nuire à la santé.

### Participer à la maîtrise du risque dans son entreprise ou son établissement. Appliquer les principes de base de sécurité physique et d'économie d'efforts pertinents en fonction de la situation de travail :

- Proposer des améliorations de sa situation de travail.
- Faire remonter l'information aux personnes concernées.
- Se protéger en respectant les principes de sécurité physique et d'économie d'effort.

## Durée de la formation

- Durée au centre ou en entreprise : 14 heures.

# MAC ACTEUR PRAP

## « INDUSTRIE, BÂTIMENT, COMMERCE ET ACTIVITES DE BUREAU »

MAINTIEN ET ACTUALISATION DES COMPÉTENCES EN PRÉVENTION DES RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE INDUSTRIE BÂTIMENT COMMERCE ET ACTIVITES DE BUREAU

### PUBLIC VISÉ

- Toutes les personnes souhaitant renouveler le certificat d'Acteur de Prévention au travail

### PRÉREQUIS

- Être en possession d'un certificat d'acteur PRAP « Industrie, Bâtiment, Commerce et Activités de Bureau » délivré par une entité habilitée

### EFFECTIF

- De 4 à 10 personnes

### FORMATEUR

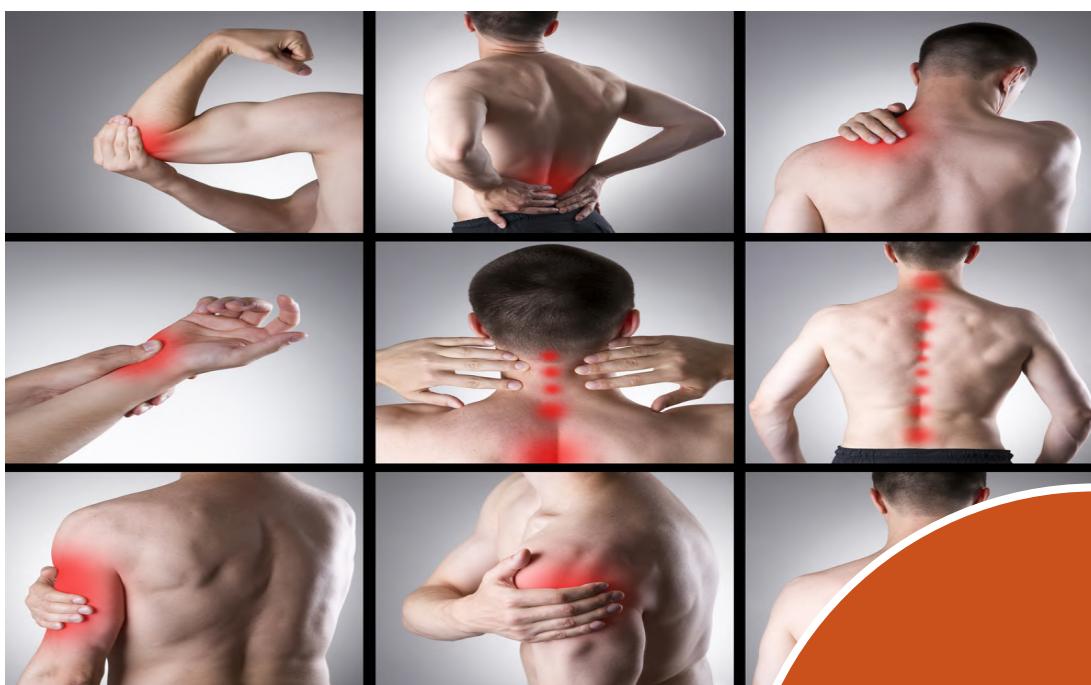
- Formation animée par un Formateur PRAP certifié et à jour de celle-ci

À la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise ou son établissement.
- Observer et analyser sa situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain afin d'identifier les différentes atteintes à la santé susceptibles d'être encourues.
- Participer à la maîtrise du risque dans son entreprise ou son établissement et à sa prévention.

### Méthode pédagogique

- Les séquences pédagogiques s'appuient sur les retours d'expérience et sont basées sur l'alternance de théorie en salle et de mises en situations pratiques en centre de formation et/ou sur les postes de travail concernés.
- Le formateur revoit l'analyse de situation de travail réelles, et les techniques de port de charges, en respectant les principes de sécurité et d'économie d'effort.



## LIEUX DE FORMATION

- Sur l'ensemble de nos sites de formation et en intra
- En entreprise

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Tout au long de l'année

## MODE DE VALIDATION

- Évaluation théorique sur l'analyse d'une situation de travail
- Renouvellement du Certificat d'Acteur PRAP « Industrie, Bâtiment, Commerce et Activités de Bureau » qui sera délivré au candidat qui a participé activement à l'ensemble de la formation et fait l'objet d'une évaluation favorable
- La validité de ce certificat est de 24 mois

## TARIF ET FINANCEMENT

- Tarif individuel : 180 €
- Tarif groupe : 990 € (4 à 10 stagiaires)

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenants.es en situation de handicap



# MAC ACTEUR PRAP « INDUSTRIE, BÂTIMENT, COMMERCE ET ACTIVITES DE BUREAU »

## Contenu de la formation

### **Se situer en tant qu'acteur de prévention des risques liés à l'activité physique dans son entreprise :**

- Actualiser le référentiel.
- Rappel des enjeux de la prévention.

### **Observer et analyser une situation de travail en s'appuyant sur le fonctionnement du corps humain, afin d'identifier les différentes atteintes à la santé susceptibles d'être encourues :**

- Rappel de la mécanique de l'homme, les limites et les pathologies.
- Rappel de l'observation et de l'analyse de son travail pour identifier ce qui peut nuire à la santé.

### **Participer à la maîtrise du risque dans son entreprise ou son établissement. Appliquer les principes de base de sécurité physique et d'économie d'efforts pertinents en fonction de la situation de travail :**

- Proposer des améliorations de sa situation de travail.
- Faire remonter l'information aux personnes concernées.
- Se protéger en respectant les principes de sécurité physique et d'économie d'effort.

## Durée de la formation

- Durée au centre ou en entreprise : 7 heures.

# GESTES ET POSTURES PRÉVENTION DES RISQUES

## PUBLIC VISÉ

- Salariés, agents, opérateurs ou personnels exposés à des contraintes physiques

## PRÉREQUIS

- Aucun

## DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

## LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

## MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

## TARIF & FINANCEMENT

- 180 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Préservez la santé de vos équipes en les sensibilisant aux gestes et postures adaptés à leur activité professionnelle. Identifiez les risques liés aux mauvaises postures, adoptez les bons réflexes au quotidien et intégrez les principes de prévention pour limiter durablement les troubles musculosquelettiques.

## A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre les enjeux de la prévention des troubles musculosquelettiques.
- Identifier les situations à risque dans son activité professionnelle.
- Adopter des gestes et postures plus adaptés au quotidien.
- Appliquer les principes élémentaires de manutention.
- Utiliser les EPI en lien avec la prévention des risques physiques.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques courts et accessibles.
- Observation et analyse de situations de travail.
- Exercices pratiques de mise en posture.
- Échanges et sensibilisation aux bonnes pratiques professionnelles.

## Contenu de la formation

Comprendre les risques liés à l'activité professionnelle

- Notions de santé et sécurité au travail.
- Troubles musculosquelettiques : causes, conséquences et impacts durables.
- Facteurs de risque liés aux postures, gestes répétitifs et efforts.

Principes de prévention et cadre réglementaire

- Obligations de l'employeur et du salarié en matière de prévention.
- Rôle de la prévention dans la réduction des accidents et maladies professionnelles.
- Importance du port des équipements de protection individuelle (EPI).

Gestes et postures au quotidien

- Principes de base pour protéger son dos et ses articulations.
- Postures à privilégier et gestes à éviter selon les situations.
- Adapter ses mouvements à son environnement de travail.

Notions élémentaires de manutention

- Principes simples de port de charges.
- Organisation de l'espace pour limiter les contraintes physiques.
- Sensibilisation aux aides existantes et aux bons réflexes.

# RÉVEIL MUSCULAIRE

## AMÉLIORER LA PRISE DE POSTE

### PUBLIC VISÉ

- Chefs d'équipe, managers de proximité, encadrants, gouvernantes, référents prévention

### PRÉREQUIS

- Aucun

### DURÉE

- 1 jour (1 x 7 heures)

### LIEU DE FORMATION

- En centre ou directement en entreprise

### MODES DE VALIDATION

- Évaluations théoriques et pratiques en cours de formation
- Évaluation finale
- Délivrance d'une attestation de formation

### TARIF & FINANCEMENT

- 180 € nets de taxe par stagiaire
- Financements possibles : nous consulter
- Formation garantie à partir de 3 inscrits

### ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

Déployez des rituels simples et efficaces pour préparer vos équipes physiquement dès le début de la journée de travail. Apprenez à animer des séances courtes de réveil musculaire, favorisez l'adhésion des équipes et contribuez à réduire les risques de TMS tout en améliorant vigilance et engagement.

### A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Comprendre les enjeux du réveil musculaire en prévention des risques professionnels.
- Construire et animer une séance d'échauffement courte (5 minutes).
- Mobiliser les équipes et favoriser leur adhésion à la démarche.
- Utiliser des matériels simples et accessibles pour l'échauffement.
- Adapter les exercices selon les postes et contraintes de travail.

### Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques courts et accessibles.
- Démonstrations et pratiques guidées d'exercices.
- Mises en situation d'animation de sessions d'échauffement.
- Échanges d'expériences et analyse des freins à l'adhésion.

### Contenu de la formation

#### Enjeux du réveil musculaire en milieu professionnel

- Lien entre échauffement, prévention des TMS et réduction des lésions.
- Effets sur la vigilance, la concentration et la mise en route au poste.
- Complémentarité avec les démarches de prévention existantes.

#### Principes d'un échauffement efficace et sécurisé

- Mobilisation progressive de la tête aux pieds.
- Rythme, respiration et amplitude des mouvements.
- Exercices simples, reproductibles et sans risque.

#### Animer une séance courte à la prise de poste

- Structurer une séance de 5 minutes.
- Adapter les exercices aux métiers et aux contraintes physiques.
- Posture de l'animateur : guider, rassurer, donner envie.

#### Favoriser l'adhésion et pérenniser la pratique

- Lever les réticences et idées reçues.
- Intégrer le réveil musculaire comme un rituel collectif.
- Utiliser des matériels simples : balle de tennis, manche à balai, serviette, matériel du poste.
- Incrire la pratique dans la durée.

# HYGIÈNE ALIMENTAIRE (HYA)

**FORMATION SPÉCIFIQUE EN HYGIÈNE ALIMENTAIRE  
ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE  
RESTAURATION COMMERCIALE**

**PUBLIC VISÉ**

- Tout professionnel qui exerce une activité de restauration

**PREREQUIS**

- Aucun

**EFFECTIF**

- De 4 à 10 personnes

À la fin de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- Identifier les grands principes de la réglementation en restauration commerciale.
- Respecter et transmettre les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Mettre en œuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale.

**Méthode pédagogique**

- Apport théorique adapté en fonction du public.
- Présentiel.



## LIEUX DE FORMATION

- Sur l'ensemble de nos sites de formation
- En entreprise

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Tout au long de l'année

## MODE DE VALIDATION

- QCM

- Habilitation HyA délivrée au candidat ayant participé activement à l'ensemble de la formation

## TARIF ET FINANCEMENT

- Tarif individuel : 360 €
- Tarif groupe : 1980 € (4 à 10 stagiaires)

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# HYGIENE ALIMENTAIRE (HYA)

## Contenu de la formation

- Identifier et répartir les responsabilités des opérateurs.
- Connaître les obligations de résultat.
- Connaître le contenu du plan de maîtrise sanitaire.
- Connaître la nécessité des autocontrôles et de leur organisation.
- Repérer et raisonner les risques physiques.
- Raisonner les toxi-infections alimentaires et les altérations microbiennes.

## Durée de la formation

- Durée au centre : 14 heures.

# Focus Réglementation

## Hygiène alimentaire

### Une obligation de formation en restauration commerciale

**D**epuis le 1er octobre 2012, tout établissement de restauration commerciale (restauration traditionnelle, cafétérias, libres-services, restauration rapide) doit compter au moins une personne formée à l'hygiène alimentaire, conformément à l'article L.233-4 du Code rural et de la pêche maritime.

Cette obligation concerne également les structures mobiles ou saisonnières (food-trucks, kiosques), les restaurants d'hôtels, salons de thé, associations préparant régulièrement des repas et, plus largement, toute activité de restauration exercée à titre principal ou secondaire.

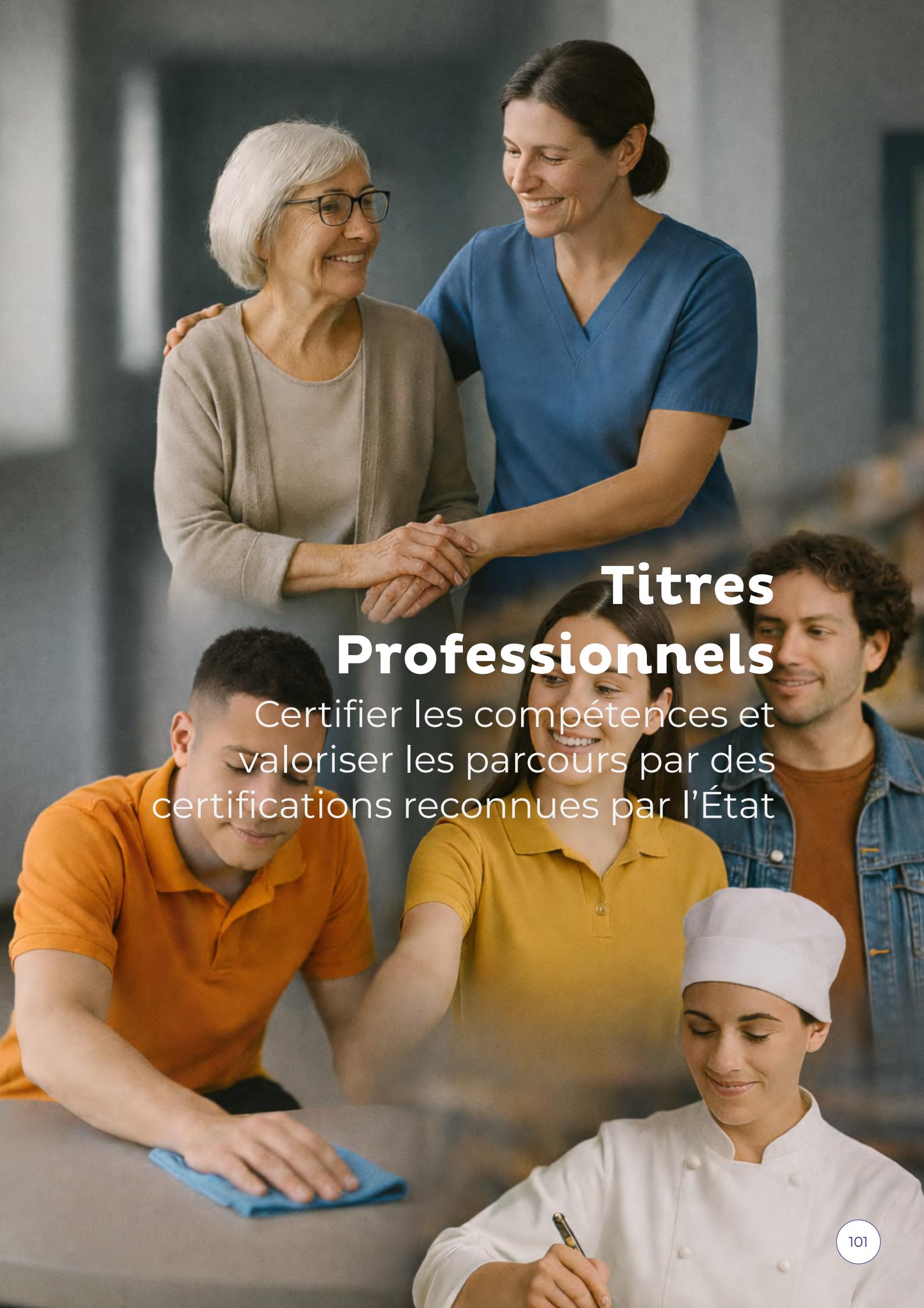
La personne désignée doit :

- Avoir suivi une **formation spécifique en hygiène alimentaire adaptée à l'activité de restauration commerciale** (14 heures),
- Ou être titulaire d'un **diplôme reconnu**,
- Ou justifier d'une **expérience professionnelle minimale de 3 ans** dans le secteur alimentaire.

En cas de contrôle, l'établissement doit être en mesure de **justifier du respect de cette obligation**, sous peine de mise en demeure et de sanctions.

### Textes de référence

Règlement (CE) n°852/2004 – Décret n°2011-731 – Article L.233-4 du CRPM – Arrêtés du 25 novembre 2011 et du 12 février 2024.



# **Titres Professionnels**

Certifier les compétences et  
valoriser les parcours par des  
certifications reconnues par l'État

# ASSISTANT.E DE VIE AUX FAMILLES

**MÉTIERS VISÉS**

- Assistant.e de vie aux familles
- Garde d'enfants au domicile
- Aide aux personnes âgées
- Gouvernant.e à domicile

**PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

À la fin de la formation, le stagiaire.e ou l'apprenti doit être capable de :

- Accompagner la personne dans les activités essentielles du quotidien et dans ses projets.
- Entretenir le logement et le linge d'un particulier.
- Assurer le relais du parent dans la garde de l'enfant à domicile.
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel Assistant.e de vie aux familles , RNCP 37715, niveau 3.

**Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise.
- Accompagnement individualisé.
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation).

**Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet.

**Modalités d'accès à la formation**

- Participation à une information collective ou RDV individuel.
- Entretien et tests de positionnement individuel.
- Accessible par blocs de compétences.



## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
4 rue de la Résistance  
14400 BAYEUX
- Acséa Formation  
10 place Fournet  
14100 LISIEUX
- Acséa Formation  
ZE d'Hennequeville  
Allée des Vikings  
14360 TROUVILLE SUR MER

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelles tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnel sur plateau technique
- Titre Professionnel Assistant.e de vie aux familles, RNCP 37715, niveau 3 : <https://urlr.me/1xHzq>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- Certificat complémentaire de spécialisation : Accompagnement de la personne en situation de handicap vivant au domicile
- Formation d'assistant.e maternelle
- Formation d'auxiliaire de puériculture
- Formation d'aide-soignant.e
- Formation de travailleur.euse familiale

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# ASSISTANT.E DE VIE AUX FAMILLES

## Contenu de la formation

Les compétences professionnelles sont organisées en blocs de compétences dissociables. L'organisation en blocs de compétences facilite l'individualisation des parcours en permettant de ne choisir que les éléments correspondants aux besoins identifiés lors du positionnement. Le parcours se présente en 3 blocs de compétences individualisables :

### Bloc de compétences n° 1

#### CCP 1 : Entretenir le logement et le linge d'un particulier

- Établir une relation professionnelle dans le cadre de la prestation d'entretien chez un particulier.
- Entretenir le logement avec les gestes et techniques appropriés.
- Entretenir le linge avec les gestes et techniques appropriés.
- Prévenir les risques domestiques et travailler en sécurité.

### Bloc de compétences n° 2

#### CCP 2 : Accompagner la personne dans ses activités essentielles du quotidien et dans ses projets

- Établir une relation professionnelle avec la personne aidée et son entourage.
- Prévenir les risques, mettre en place un relais et faire face aux situations d'urgence dans le cadre d'une prestation d'accompagnement (SST).
- Aider la personne dans la réalisation de ses projets et à maintenir un lien social.
- Aider la personne à faire sa toilette, à s'habiller et à se déplacer.
- Aider la personne lors des courses, de la préparation et de la prise des repas.
- Adapter son intervention à la personne en situation de handicap.

### Bloc de compétences n° 3

#### CCP 3 : Assurer le relais du parent dans la garde de l'enfant à domicile

- Définir avec le parent le cadre de l'intervention auprès de l'enfant.
- Prévenir les risques et assurer la sécurité de l'enfant.
- Accompagner l'enfant dans ses apprentissages de base, dans sa socialisation et lors de ses activités.
- Mettre en œuvre les gestes et les techniques professionnels appropriés lors des lever et des couchers, de la toilette, de l'habillage et des repas.

## Compétences transversales

- Le développement durable.
- Le développement des compétences comportementales.
- Qualité, sécurité et environnement : SST et PRAP 2S.

## Compétences complémentaires

- Les connaissances de base en numérique générale et liées aux métiers.
- Les techniques de recherche d'emploi et gestion de l'alternance.
- La préparation au passage du titre professionnel.

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# AGENT.E DE SERVICE MEDICO-SOCIAL

**MÉTIERS VISÉS**

- Agent de service hôtelier
- Agent hôtelier
- Agent de service logistique
- Agent de service hospitalier
- Agent de service hébergement
- Agent de service intérieur

**PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents.
- Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement.
- Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé.
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel « Agent.e de service Médico-Social », RNCP 35028, niveau 3.

**Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise.
- Accompagnement individualisé.
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation).

**Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet.

**Modalités d'accès à la formation**

- Participation à une information collective ou RDV individuel.
- Entretien et tests de positionnement individuel.
- Accessible par blocs de compétences



02 31 62 62 00  
[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)  
[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
4 rue de la Résistance  
14400 BAYEUX
- Acséa Formation  
10 place Fournet  
14100 LISIEUX

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelles tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnel sur plateau technique
- Titre Professionnel « Agent.e de service Médico-social » : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35028/>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- Certificat complémentaire de spécialisation : Accompagnement de la personne en situation de handicap vivant au domicile
- Formation d'assistant.e maternelle
- Formation Agent de Propreté et d'Hygiène
- Formation d'auxiliaire de puériculture
- Formation d'aide-soignant.e
- Formation de travailleur.euse familiale

## ACCESSEURITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# AGENT.E DE SERVICE MEDICO-SOCIAL

## Contenu de la formation

Les compétences professionnelles sont organisées en blocs de compétences dissociables. L'organisation en blocs de compétences facilite l'individualisation des parcours en permettant de ne choisir que les éléments correspondants aux besoins identifiés lors du positionnement. Le parcours se présente en 3 blocs de compétences individualisables :

### Bloc de compétences n° 1

CCP 1 : Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents.

- Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires.
- Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces.

### Bloc de compétences n° 2

CCP 2 : Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement.

- Contribuer au service du linge des résidents.
- Contribuer au service des repas des résidents.

### Bloc de compétences n° 3

CCP 3 : Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé.

- Accompagner le résident dans ses déplacements.
- Accompagner le résident à prendre son repas et à boire.

## Compétences transversales

- Le développement durable.
- Communication avec le résident, les visiteurs et l'équipe pluriprofessionnelle.
- Modes opératoires et protocoles des établissements.
- Le développement des compétences comportementales.
- Qualité, sécurité et environnement : SST et PRAP 2S.

## Compétences complémentaires

- Connaissances de base en numérique générale et liées aux métiers.
- Les techniques de recherche d'emploi et gestion de l'alternance.
- La préparation au passage du titre professionnel.

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# CONSEILLER.ÈRE DE VENTE

**MÉTIERS VISÉS**

- Vendeur.se
- Vendeur.se expert.e
- Vendeur.se-conseil
- Vendeur.e technique
- Conseiller.ère de vente

**PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier de Conseiller.ère de vente.

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal.
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel Conseiller.ère de vente, RNCP 37098, niveau 4.

**Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise.
- Accompagnement individualisé.
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation).

**Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet.

**Modalités d'accès à la formation**

- Entretien et tests de positionnement.
- Accessible par bloc de compétences.



02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
4 Rue de la Résistance  
14400 BAYEUX
- Acséa Formation  
10 Rue de la Cotonnière  
14000 CAEN
- Acséa Formation  
33 rue Rose Harel  
14100 LISIEUX

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelles tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnels sur plateau technique
- Titre Professionnel Conseiller.ère de vente, RNCP 37098, niveau 4 : <https://urlr.me/vD1Gs>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- Titre Professionnel : Manager.euse d'unité marchande, RNCP 37098, niveau 5

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# CONSEILLER.ÈRE DE VENTE

## Contenu de la formation

La formation préparant au titre de Conseiller.ère de vente comprend des enseignements théoriques et pratiques, un enseignement de langue vivante étrangère ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques.

La formation est découpée en plusieurs domaines :

### Les compétences professionnelles

CCP : Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal.

- Assurer une veille professionnelle et commerciale.
- Participer à la gestion des flux marchands.
- Contribuer au merchandising.
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte.

CCP : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal.

- Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image.
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente.
- Assurer le suivi de ses ventes.
- Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client.

### Les compétences complémentaires

- Connaissances de base en numérique générale et lié au métier.
- La préparation au passage du titre professionnel.
- L'anglais.

# EMPLOYÉ.E COMMERCIAL.E

**MÉTIERS VISÉS**

- Employé.e de libre-service alimentaire et non alimentaire
- Employé.e commercial.e
- Employé.e de rayon
- Employé.e en approvisionnement de rayon
- Employé.e polyvalent.e de libre-service
- Caissier.ère
- Hôte.sse de caisse
- Caissier.ère en libre-service

**PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier d'Employé.e commercial.e.

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal.
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel Employé.e commercial.e.

**Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise.
- Accompagnement individualisé.
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation).

**Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet.

**Modalités d'accès à la formation**

- Entretien et tests de positionnement.
- Accessible par bloc de compétences.



## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
4 Rue de la Résistance  
14400 BAYEUX
- Acséa Formation  
10 Rue de la Cotonnière  
14000 CAEN
- Acséa Formation  
33 rue Rose Harel  
14100 LISIEUX

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelles tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnels sur plateau technique
- Titre Professionnel Employé.e commercial.e, RNCP 37099, niveau 3 : <https://urlr.me/yicqJ>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- Titre Professionnel : Conseiller.ère de vente, RNCP 37098, niveau 4

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap.



# EMPLOYÉ.E COMMERCIAL.E

## Contenu de la formation

La formation préparant au titre d'Employé.e commercial.e comprend des enseignements théoriques et pratiques, un enseignement de langue vivante étrangère ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques.

La formation est découpée en plusieurs domaines :

### Les compétences professionnelles

**CCP : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal.**

- Approvisionner l'unité marchande.
- Assurer la présentation marchande des produits.
- Contribuer à la gestion et optimiser les stocks.
- Traiter les commandes de produits de clients.

**CCP : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal**

- Accueillir, renseigner et servir les clients.
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat.
- Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service.

### Les compétences complémentaires

- Connaissances de base en numérique générale et lié au métier.
- Préparation au passage du titre professionnel.
- L'anglais.

# **ASSISTANT.E MANAGER.EUSE D'UNITÉ MARCHANDE**

## **MÉTIERS VISÉS**

- Assistant.e responsable de magasin
- Assistant.e de magasin
- Adjoint.e de rayon
- Second de rayon
- Adjoint.e responsable de magasin / Adjoint.e de magasin
- Responsable adjoint.e / Adjoint.e responsable
- Directeur.rice de magasin adjoint.e / Directeur.rice adjoint.e
- Assistant.e manager

## **PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier d'Assistant.e Manager.euse d'unité marchande.

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- Animer l'équipe d'une unité marchande
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel AMUM

## **Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise
- Accompagnement individualisé
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation)

## **Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet

## **Modalités d'accès à la formation**

- Entretien et tests de positionnement
- Accessible par bloc de compétences



## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
4 Rue de la Résistance  
14400 BAYEUX
- Acséa Formation  
10 Rue de la Cotonnière  
14000 CAEN
- Acséa Formation  
33 rue Rose Harel  
14100 LISIEUX

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelles tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnels sur plateau technique
- Titre Professionnel Assistant.e Manager.euse d'unité marchande, RNCP 35233, niveau 4 :  
<https://urlr.me/2sx8B>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- MUM
- BTS Vente

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# ASSISTANT.E MANAGER.EUSE D'UNITÉ MARCHANDE

## Contenu de la formation

La formation préparant au titre d'Assistant.e Manager.euse d'unité marchande comprend des enseignements théoriques et pratiques, un enseignement de langue vivante étrangère ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques. La formation est découpée en plusieurs domaines :

### Les compétences professionnelles

**CCP : Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal**

- Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
- Réaliser le merchandisage de l'unité marchande
- Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
- Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie

**CCP : Animer l'équipe d'une unité marchande.**

- Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
- Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire
- Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

### Les compétences complémentaires

- Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail
- Transmettre les consignes oralement et par écrit
- Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande
- Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande
- L'anglais

# MANAGER.EUSE D'UNITÉ MARCHANDE

## MÉTIERS VISÉS

- Manager.euse de rayon
- Manager.euse d'espace commercial
- Manager.euse de surface de vente
- Manager.euse d'univers commercial
- Manager.euse de rayon fabrication alimentaire/frais
- Manager.euse de rayon non alimentaire ou alimentaire/sec
- Responsable/animateur.rice
- Responsable de magasin
- Gestionnaire de centre de profit
- Chef.fe de rayon
- Responsable de boutique
- Gérant.e de magasin
- Responsable de succursale
- Responsable de point de vente et responsable de département

## PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier de Manager d'unité marchande.

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Développer la dynamique commerciale d'une unité marchande
- Gérer les résultats économiques d'une unité marchande
- Manager l'équipe d'une unité marchande
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel MUM

## Méthode pédagogique

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise
- Accompagnement individualisé
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation)

## Conditions techniques nécessaires à la FOAD

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet

## Modalités d'accès à la formation

- Entretien et tests de positionnement
- Accessible par bloc de compétences



02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
4 Rue de la Résistance  
14400 BAYEUX
- Acséa Formation  
10 Rue de la Cotonnière  
14000 CAEN
- Acséa Formation  
33 rue Rose Harel  
14100 LISIEUX

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelles tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnels sur plateau technique
- Titre Professionnel Manager.euse d'unité marchande, RNCP 38676, niveau 5 :  
<https://urlr.me/yWYKEv>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- MBA Commerce

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# MANAGER.EUSE D'UNITÉ MARCHANDE

## Contenu de la formation

La formation préparant au titre Manager d'unité marchande comprend des enseignements théoriques et pratiques, un enseignement de langue vivante étrangère ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques. La formation est découpée en plusieurs domaines :

### Les compétences professionnelles

CCP : Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

- Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
- Piloter l'offre produits de l'unité marchande
- Réaliser le marchandisage de l'unité marchande
- Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal

CCP : Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande

- Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande
- Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande

CCP : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande
- Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
- Accompagner la performance individuelle
- Animer l'équipe de l'unité marchande
- Conduire et animer un projet de l'unité marchande

### Les compétences complémentaires

- Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail
- Transmettre les consignes oralement et par écrit
- Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande
- Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande
- L'anglais

02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

# AGENT.E DE PROPRETÉ ET D'HYGIÈNE

**MÉTIERS VISÉS**

- Agent.e de propreté et d'hygiène
- Agent.e de nettoyage en collectivité
- Agent.e des services hospitaliers
- Agent.e de service en entreprise et propreté
- Agent.e de nettoyage industriel
- Agent.e de propreté des locaux
- Agent.e de propreté en grande distribution
- Agent.e d'entretien polyvalent.e

**PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Assurer la propreté et l'hygiène des locaux à usage professionnel, entretien manuel ou mécanisé
- Veiller à la bonne utilisation des produits et du matériel
- Entretenir le matériel à disposition
- Respecter les protocoles de nettoyage en fonction des différents supports, sols durs, sols souples, protégés ou textiles

**Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et des stages en entreprise
- Accompagnement individualisé
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation)

**Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet

**Modalités d'accès à la formation**

- Participation à une information collective ou RDV individuel
- Entretien et tests de positionnement individuel



## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
4 rue de la Résistance  
14400 BAYEUX
- Acséa Formation  
10 rue de la Cotonnière  
14000 CAEN
- Acséa Formation  
10 place Fournet  
14100 LISIEUX
- Acséa Formation  
ZE d'Emploi d'Hennequeville  
Allée des Vikings  
14360 TROUVILLE SUR MER

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS

### D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelle tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnels sur plateau technique
- Titre Professionnel  
Agent de propreté et d'hygiène, RNCP 37872, niveau 3 :  
<https://urlr.me/NKP9X>
- Une reconnaissance par badges de compétences pourra être réalisée pour :
  - Badge de compétences : entretien manuel des locaux
  - Badge de compétences : entretien mécanisé
  - Badge de compétences : le bionettoyage
  - Badge de compétences : le lavage des vitres
  - Badge de compétences : le nettoyage écologique
  - Mégabadge de compétences : agent de propreté et d'hygiène
- Pour les personnes ayant suivi la formation dans sa totalité et validé les épreuves finales correspondantes :
  - ✓ Certificat SST
  - ✓ Certificat d'acteur PRAP IBC
  - ✓ Attestation HyA

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage
- Autres financements : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- CQP Laveur de vitre spécialisé travaux en hauteur
- Management d'équipe

## ACCESSEURITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# AGENT.E DE PROPRETÉ ET D'HYGIÈNE

## Contenu de la formation

Les compétences professionnelles sont organisées en blocs de compétences dissociables. L'organisation en blocs de compétences facilite l'individualisation des parcours en permettant de ne choisir que les éléments correspondants aux besoins identifiés lors du positionnement.

### Bloc de compétences n° 1

#### CCP 1: Réaliser des prestations de nettoyage manuel et de bionettoyage

- Les objectifs du nettoyage
- Les différents revêtements
- La connaissance des produits et l'échelle des PH
- L'entretien manuel des sols, vitrerie et leurs protocoles
- Le bionettoyage
- Exercices pratiques sur plateau technique

### Bloc de compétences n° 2

#### CCP 2: Réaliser des prestations de nettoyage et de remise en état mécanisés

- Les différentes machines, leur utilisation et leur entretien
- Les protocoles d'entretien mécanisé
- Exercices pratiques sur plateau technique

## Compétences complémentaires

- Renforcement des connaissances de base (français, mathématiques, connaissances de base en anglais)
- La communication professionnelle
- Connaissances de base en numérique, générales et liées aux métiers
- Les techniques de recherches d'emploi
- Préparation au passage du titre professionnel

## La culture qualité/sécurité/environnement

- QSE dans le domaine du nettoyage
- Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- Prévention des risques liés à l'activité physique PRAP IBC

# **EMPLOYÉ.E D'ÉTAGES HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR**

## **MÉTIERS VISÉS**

- Femme de chambre
- Valet de chambre
- Employé.e d'étages
- Personnel d'étages

## **PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier d'Employé.e d'étages hôtellerie et hôtellerie de plein air.

**À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :**

- Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel
- Se présenter et obtenir le Titre professionnel d'Employé.e d'étages hôtellerie et hôtellerie de plein air

## **Méthode pédagogique :**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise
- Accompagnement individualisé
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation)

## **Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet

## **Modalités d'accès à la formation**

- Entretien et tests de positionnement
- Cette formation est accessible par blocs de compétences



02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
10 Rue de la Cotonnière  
14000 CAEN
- Acséa Formation  
ZE d'Hennequeville  
Allée des Vikings  
14360 TROUVILLE SUR MER

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS

### D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelle tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnel sur plateau technique
- Titre Professionnel d'Employé.e d'étages hôtellerie et hôtellerie de plein air, RNCP38547, niveau 3 : <https://urlr.me/m7sTq>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- Titre Professionnel : Gouvernante en hôtellerie et hôtellerie de plein air

## ACCESSIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# EMPLOYÉ.E D'ÉTAGES HÔTELLERIE ET HOTELLERIE DE PLEIN AIR

## Contenu de la formation

La formation préparant au titre d'Employé.e d'étages hôtellerie et hôtellerie de plein air comprend des enseignements théoriques et pratiques, un enseignement de langue vivante étrangère ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques.

La formation est découpée en plusieurs domaines :

### Les compétences professionnelles

CCP : Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client.

- Entretenir les chambres et les lieux de circulation
- Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
- Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement

CCP : Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel :

- Entretenir les lieux publics et les locaux de service
- Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

### Les compétences complémentaires

- Connaissances de base en numérique générale et liées aux métiers
- La préparation au passage du titre professionnel
- L'anglais niveau A1

# **GOUVERNANT.E EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR**

## **MÉTIERS VISÉS**

- Gouvernант.e en hôtellerie
- Gouvernант.e d'étages

## **PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier de Gouvernант.e.

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Contrôler la qualité de la production du service des étages
- Organiser et animer le travail des équipes du service des étages
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel Gouvernант.e en hôtellerie et hôtellerie de plein air

## **Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise
- Accompagnement individualisé
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation)

## **Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet

## **Modalités d'accès à la formation**

- Entretien et tests de positionnement individuel
- Cette formation est accessible par modules de compétences



## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
10 Rue de la Cotonnière  
14000 CAEN
- Acséa Formation  
ZE d'Hennequeville  
Allée des Vikings  
14360 TROUVILLE SUR MER

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelle tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnel sur plateau technique
- Titre Professionnel Gouvernant.e en hôtellerie RNCP 39533, niveau 4 : <https://urls.fr/Py0ZBR>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- Ce Titre Professionnel de niveau 4 permet d'accéder à certaines formations post Bac dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme :
  - BTS touristiques ou hôteliers

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# GOUVERNANT.E EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

## Contenu de la formation

La formation préparant au titre de Gouvernant.e en hôtellerie et hôtellerie de plein air comprend des enseignements théoriques et pratiques, un enseignement de langue vivante étrangère ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques.

La formation est découpée en plusieurs domaines :

### Les compétences professionnelles

#### CCP : Contrôler la qualité de la production du service des étages

- Contrôler les chambres, les lieux publics et les locaux de service
- Gérer les approvisionnements en linge, matériels, produits et consommables
- Assurer l'échange d'informations avec les clients et les services de l'établissement

#### CCP : Organiser et animer le travail des équipes du service des étages

- Planifier et coordonner l'activité journalière
- Intégrer un nouveau collaborateur dans son service
- Animer et adapter la formation du personnel au service des étages

### Les compétences complémentaires :

- Connaissances de base en numérique générale et liées aux métiers
- La préparation au passage du titre professionnel
- L'anglais niveau B2

# RÉCEPTIONNISTE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

**MÉTIERS VISÉS**

- Réceptionniste en hôtellerie
- Réceptionniste de camping
- Réceptionniste tournant
- Réceptionniste en établissement touristique
- Réceptionniste de village vacances
- Réceptionniste de nuit ou night audit
- Premier de réception
- Agent de réservation en hôtellerie
- Concierge de location saisonnière

**PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier de Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air.

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

**Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise
- Accompagnement individualisé
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation)

**Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet

**Modalités d'accès à la formation**

- Entretien et tests de positionnement
- Accessible par blocs de compétences



## LIEUX DE FORMATION

- Acséa Formation  
10 Rue de la Cotonnière  
14000 CAEN
- Acséa Formation  
ZE d'Hennequeville  
Allée des Vikings  
14360 TROUVILLE SUR MER

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelle tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnel sur plateau technique et tests écrits
- Titre Professionnel Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air, RNCP38870, niveau 4 : <https://urlr.me/SZ5Fc>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Financable au titre de l'apprentissage et du CPF
- Autres tarifs : nous consulter

## SUITES DE PARCOURS, FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES POSSIBLES

- Ce titre professionnel de niveau 4 permet d'accéder à certaines formations post Bac dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme :
  - CQP-IH assistant d'exploitation
  - BTS touristiques ou hôteliers

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# RÉCEPTIONNISTE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

## Contenu de la formation

La formation préparant au titre de Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air comprend des enseignements théoriques, méthodologiques, appliqués et pratiques, un enseignement de langue vivante étrangère et un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques.

La formation est découpée en plusieurs domaines :

### Les compétences professionnelles

#### CCP : Assurer les opérations relatives au séjour des clients

- Accueillir, informer et conseiller le client
- Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

#### CCP : Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

- Assurer le suivi de l'activité journalière
- Contribuer au développement commercial
- Contribuer au suivi de l'e-réputation

### Les compétences complémentaires

- Connaissances de base en numérique générale et liées aux métiers
- La préparation au passage du titre professionnel
- L'anglais niveau B2

# COMMIS.E DE CUISINE

**MÉTIERS VISÉS**

- Commis de cuisine
- Commis de cuisine en collectivité
- Premier commis
- Commis tournant

**PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier de Commis de cuisine.

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Réceptionner, stocker et inventorier les produits
- Préparer, dresser et envoyer des entrées et des desserts
- Préparer, dresser et participer à l'envoi des plats chauds
- Nettoyer et remettre en état les matériels, les postes de travail et les locaux
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel commis de cuisine

**Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise
- Accompagnement individualisé
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation)

**Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet

**Modalités d'accès à la formation**

- Entretien et tests de positionnement individuel
- Cette formation est accessible par modules de compétences





## LIEU DE FORMATION

- Acséa Formation  
57 Boulevard Herbet Fournet  
14100 LISIEUX

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS

### D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelles tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnel sur plateau technique
- Titre Professionnel Commis de cuisine RNCP 38722, niveau 3 : <https://urlz.fr/r2ZL>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

# COMMIS.E DE CUISINE

## Contenu de la formation

La formation préparant au titre de commis de cuisine comprend des enseignements théoriques et pratiques ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques.

La formation est découpée en plusieurs domaines :

### La culture professionnelle

#### CCP : Réceptionner, stocker et inventorier les produits

- Réceptionner les produits
- Ranger les produits et suivre l'état des stocks

#### CCP : Préparer, dresser et envoyer des entrées et des desserts

- Réaliser la mise en place au poste entrées et desserts
- Assembler, dresser et envoyer les entrées et les desserts

#### CCP : Préparer, dresser et participer à l'envoi des plats chauds

- Réaliser la mise en place au poste chaud
- Assembler, dresser et participer à l'envoi des plats chauds

#### CCP : Nettoyer et remettre en état les matériels, les postes de travail et les locaux

- Nettoyer et remettre en état les matériels et les postes de travail
- Nettoyer les locaux de production et leurs annexes

### Les compétences complémentaires

- Les connaissances de base en numérique générale et liées aux métiers
- La préparation au passage du titre professionnel
- L'anglais

# CHEF.FE DE PARTIE ARTS CULINAIRES ET PATISSERIE

**MÉTIERS VISÉS**

- Chef de partie
- Demi-chef de partie
- Cuisinier
- Second de cuisine

**PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier de Chef(fe) de partie arts culinaires et pâtisserie.

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Participer à l'organisation d'une cuisine
- Cuisiner, dresser et envoyer des préparations culinaires
- Préparer, dresser et envoyer des pâtisseries et des desserts de restaurant
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel « Chef(fe) de partie arts culinaires et pâtisserie »

**Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise
- Accompagnement individualisé
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation)

**Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet

**Modalités d'accès à la formation**

- Entretien et tests de positionnement individuel
- Cette formation est accessible par modules de compétences



## LIEU DE FORMATION

- Acséa Formation  
57 Boulevard Herbet Fournet  
14100 LISIEUX



## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelles tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnel sur plateau technique
- Titre Professionnel « Chef(fe) de partie arts culinaires et pâtisserie » RNCP 39515, niveau 4 : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39515/>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap

# CHEF.FE DE PARTIE ARTS CULINAIRES ET PATISSERIE

## Contenu de la formation

La formation préparant au Titre Professionnel « Chef(fe) de partie arts culinaires et pâtisserie » comprend des enseignements théoriques et pratiques ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques.

La formation est découpée en plusieurs domaines :

### La culture professionnelle

#### CCP : Participer à l'organisation d'une cuisine

- Mettre en œuvre le plan de maîtrise sanitaire
- Contribuer à la gestion des produits
- Animer son équipe

#### CCP : Cuisiner, dresser et envoyer des préparations culinaires.

- Cuisiner au poste entrées
- Cuisiner au poste viandes
- Cuisiner au poste poissons
- Cuisiner au poste légumes et garnitures
- Dresser et envoyer les préparations culinaires

#### CCP : Préparer, dresser et envoyer des pâtisseries et des desserts de restaurant

- Réaliser la mise en place au poste pâtisseries et desserts de restaurant
- Dresser et envoyer les pâtisseries et les desserts de restaurant

### Les compétences complémentaires

- Connaissances de base en numérique générale et liées aux métiers
- Préparation au passage du titre professionnel

# SERVEUR.EUSE EN RESTAURATION

**MÉTIERS VISÉS**

- Commis.e de restaurant
- Demi-chef.de rang
- Chef.fe de rang

**PUBLIC VISÉ**

- Toute personne souhaitant valider un titre professionnel

Cette formation certifiante vise l'objectif de valider les compétences en lien avec les domaines spécifiques relevant du référentiel et des connaissances du métier de Serveur.euse.

À la fin de la formation, le stagiaire ou l'apprenti.e doit être capable de :

- Réaliser les travaux préalables au service en restauration
- Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais
- Réaliser le service en restauration
- Se présenter et obtenir le Titre Professionnel Serveur.euse en restauration

**Méthode pédagogique**

- Pédagogie du faire favorisant les mises en situation professionnelle sur plateaux techniques et en entreprise
- Accompagnement individualisé
- Présentiel et à distance (l'accès aux contenus et aux ressources de la formation à distance s'effectue par connexion à la plate-forme Acséa Formation)

**Conditions techniques nécessaires à la FOAD**

- Avoir accès à un ordinateur, tablette ou téléphone portable avec une connexion internet

**Modalités d'accès à la formation**

- Entretien et tests de positionnement
- Accessible par blocs de compétences



02 31 62 62 00

[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)

## LIEU DE FORMATION

- Acséa Formation  
57 Boulevard Herbet Fournet  
14100 LISIEUX

## DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

- Entrée possible tout au long de l'année civile

## MODALITÉS D'ÉVALUATION/VALIDATION

- Évaluation théorique et/ou mise en situation professionnelles tout au long de la formation
- Mise en situation devant un jury de professionnel sur plateau technique
- Titre Professionnel Serveur.euse en restauration, RNCP 37860, niveau 3 : <https://urlr.me/dq3Vv>

## TARIF ET FINANCEMENT

- Finançable au titre de l'apprentissage ou du CPF
- Autres financements : nous consulter

## ACCESIBILITÉ

- Cette formation est accessible aux apprenant.e.s en situation de handicap



# SERVEUR.EUSE EN RESTAURATION

## Contenu de la formation

La formation préparant au titre de Serveur.euse comprend des enseignements théoriques et pratiques, un enseignement de langue vivante étrangère ainsi qu'un enseignement relatif aux pratiques informatiques et numériques.

La formation est découpée en plusieurs domaines :

### Les compétences professionnelles

#### CCP : Réaliser les travaux préalables au service en restauration

- Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
- Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
- Mettre en place les différents types de buffet

#### CCP : Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais

- Accueillir la clientèle en français et en anglais
- Présenter cartes et menus en français et en anglais
- Prendre la commande et la communiquer aux services concernés

#### CCP : Réaliser le service en restauration

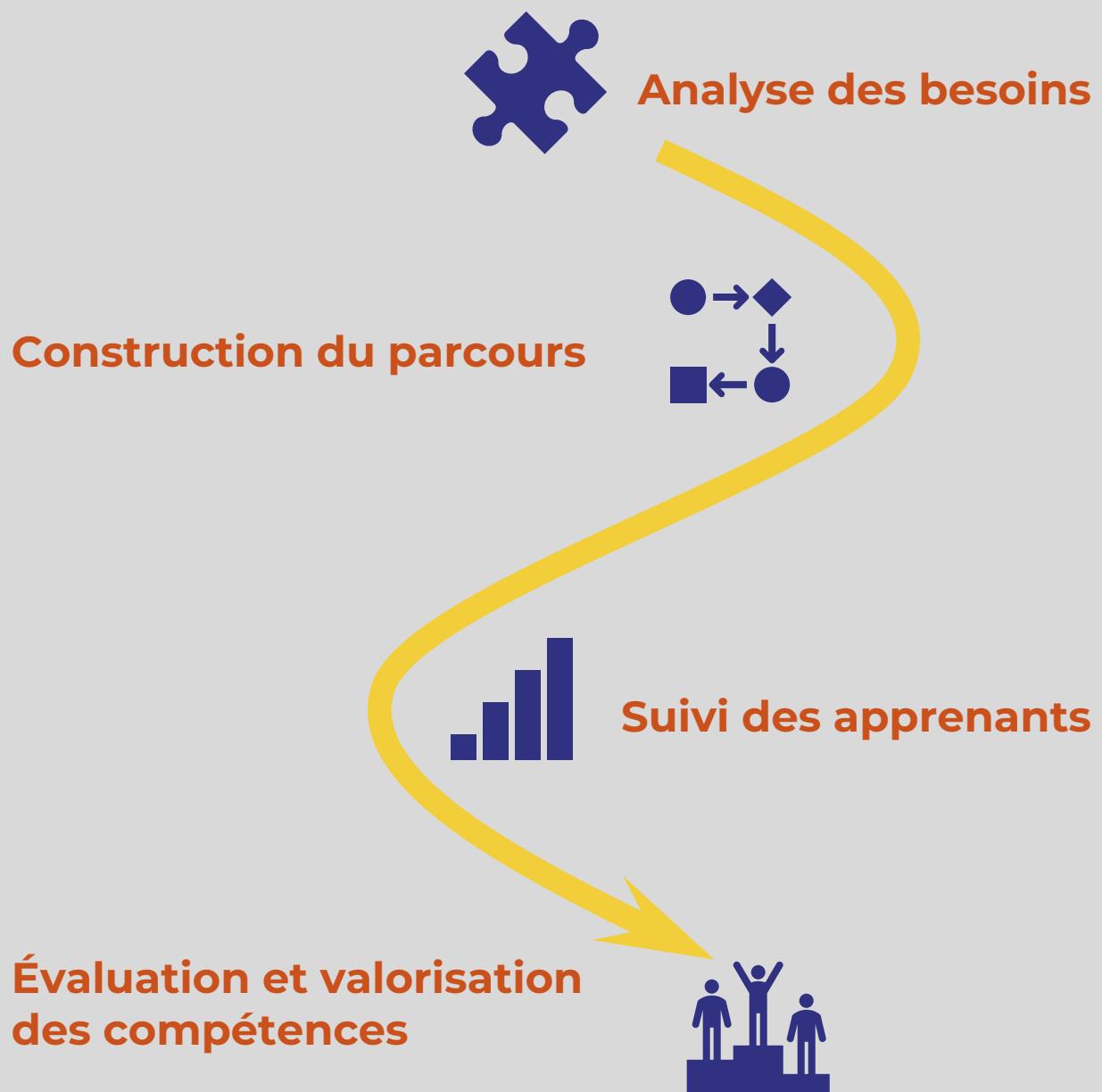
- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration
- Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
- Travailler en équipe en restauration

### Les compétences complémentaires

- Connaissances de base en numérique générale et liées au métier
- La préparation au passage du titre professionnel
- L'anglais

# L'accompagnement Acséa Formation

**Un accompagnement tout au long de  
votre projet de formation ...**





## Informations Pratiques

Toutes les informations  
pour organiser sereinement  
votre formation.

# Organisation des formations



Accueil du public : 8h30-12h15 et 13h30-17h00

Accueil en formation : 8h45-12h15 et 13h30-17h00

*Ces horaires sont fournis à titre indicatif et peuvent être modifiés.*

## Accessibilité & public en situation de handicap



Référent handicap : vous pouvez contacter notre référent handicap par téléphone au 02.31.62.62.00 pour étudier toutes les adaptations possibles vous permettant de profiter pleinement de votre formation.

Accessibilité des locaux : notre registre d'accessibilité est disponible sur notre site Internet [www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr). Chaque situation est étudiée individuellement.

## Engagement qualité

### Nos certifications :



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**  
**ACTIONS PERMETTANT DE FAIRE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPERIENCE**



# Conditions Essentielles

Les présentes conditions essentielles de vente résument les règles applicables à l'achat de formations proposées par Acséa Formation. Ce résumé ne se substitue pas aux conditions générales complètes.

## Nature des formations

Acséa Formation propose :

- des **formations inter-entreprises**, regroupant des salariés de différentes structures,
- des **formations intra-entreprise**, organisées sur mesure pour une entreprise,
- des **formations à distance (FOAD)**, le cas échéant.

## Inscription et documents contractuels

Toute inscription donne lieu à l'envoi d'une **convention de formation professionnelle continue**.

L'inscription est définitive à réception de la convention de formation signée.

Une convocation et les informations pratiques sont transmises avant le démarrage de la formation.

## Prix et modalités de règlement

Les prix sont indiqués **nets de taxes** et comprennent les frais pédagogiques et les supports de formation. Les frais annexes (déplacements, restauration, hébergement, équipements personnels) ne sont pas inclus, sauf mention contraire.

Le règlement s'effectue par **virement bancaire**, à réception de facture. En cas de prise en charge par un OPCO, le client reste responsable du paiement en cas de non-prise en charge totale ou partielle.

## Annulation, report et absence

Toute formation commencée est due en totalité. En cas d'annulation par l'entreprise :

- moins de 10 jours ouvrables avant le début : facturation de 30 % du coût,
- moins de 5 jours ouvrables avant le début : facturation intégrale.

En cas d'annulation par Acséa Formation (effectif insuffisant ou force majeure), les sommes versées sont intégralement remboursées.

## Suivi et attestations

La présence est attestée par émargement.

Une **attestation de formation** ou de présence est remise à l'issue de la formation, sur demande.

## Accessibilité et règlement intérieur

Acséa Formation s'engage à étudier toute situation de handicap afin de proposer les adaptations possibles. Les stagiaires s'engagent à respecter le règlement intérieur et les consignes applicables durant la formation.

## Responsabilité, confidentialité et litiges

Acséa Formation est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle. Les informations échangées dans le cadre des formations sont traitées de manière confidentielle.

Les présentes conditions sont soumises au droit français. Tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal de Caen.

**Les conditions générales complètes sont disponibles sur demande ou sur notre site internet.**

# Votre avis compte

Contribuez à la qualité de nos actions

Votre retour nous aide à améliorer nos formations...



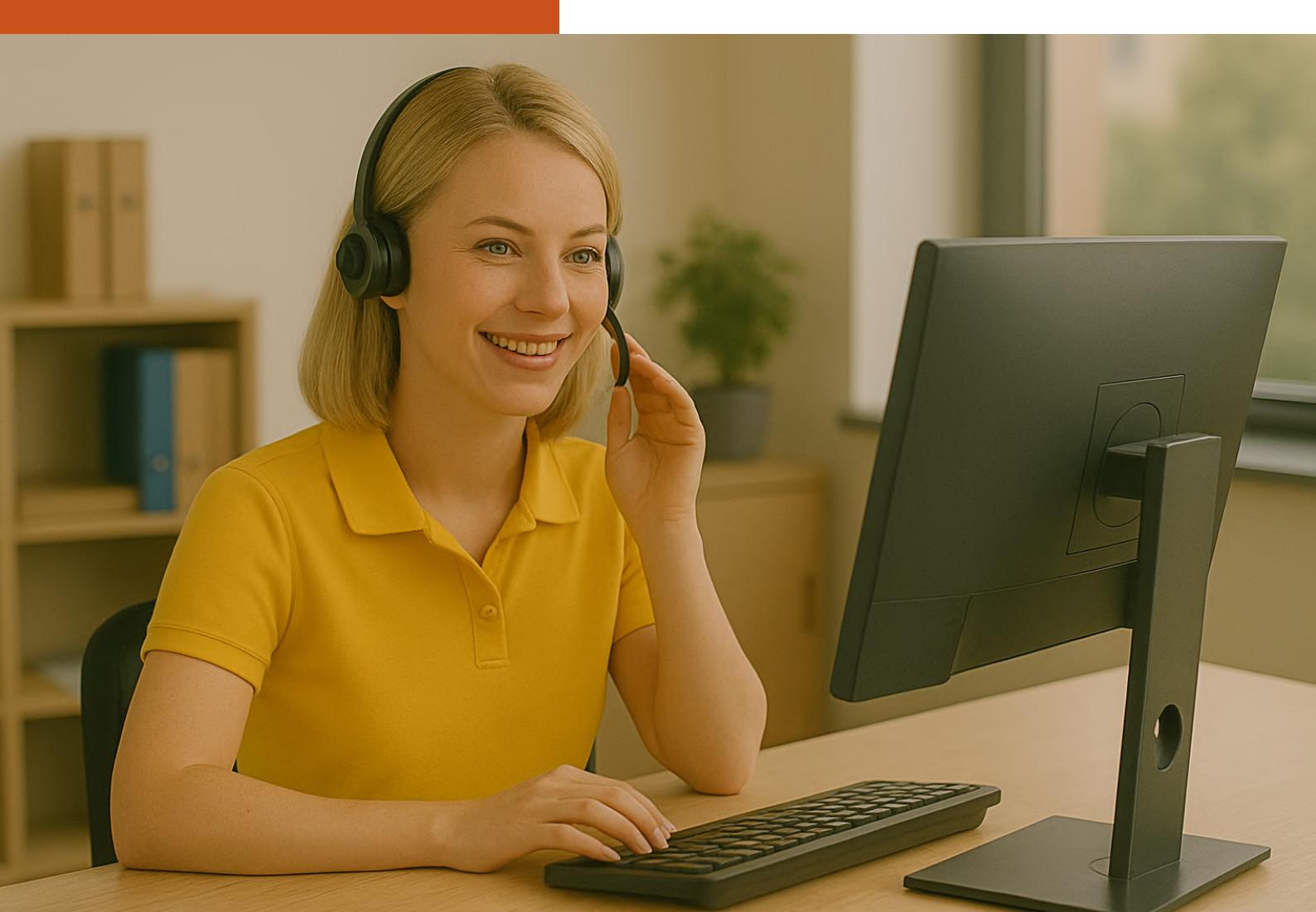
Malgré le soin apporté à la réalisation de ce catalogue, certaines informations peuvent comporter des erreurs ou évoluer. En conséquence, seules les mentions figurant sur le devis, la proposition commerciale ou la convention de formation font foi entre les parties.

Crédits photo : DALL·E



Transformons  
vos besoins  
en solutions  
de formation

**Contactez-nous  
pour un devis  
personnalisé**



02.31.62.62.00  
[acsea.formation@acsea.asso.fr](mailto:acsea.formation@acsea.asso.fr)  
[www.acsea-formation.fr](http://www.acsea-formation.fr)

Nous vous accueillons  
du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h15  
et de 13h30 à 17h