

échange **e**formation réacti ✓

La formation : véritable développement durable



2009-2010

Audit - Formation - Conseil

HYGIENE - SECURITE SANITAIRE DES ALIMENTS

Dispositif réglementaire : le Paquet Hygiène	Page 4
Mise en place de votre Plan de Maîtrise Sanitaire PMS	Page 4
Accompagnement pour l'élaboration du dossier d'agrément	Page 5
Audit et conseil en Hygiène et HACCP	Page 5
Management de la Sécurité Sanitaire des aliments au quotidien par l'encadrement	Page 6
Formation du personnel à l'Hygiène et à la Qualité	Page 6
Formation du personnel de maintenance à l'Hygiène et à la Qualité	Page 7
Formation aux audits internes Hygiène et Qualité	Page 7
Prévention des risques microbiens majeurs	Page 8
Méthodes et outils d'évaluation de l'Hygiène : Pack Evolution®	Page 8
Application et mise en place des référentiels Qualité : ISO 9000 et 22000, IFS, BRC...	Page 9
MESSA : Motivez vos Equipes à la Sécurité Sanitaire des Aliments	Page 9
Formation Hygiène en crèche	Page 10
Formation Hygiène et Qualité en Grande Distribution	Page 10
Formation Hygiène Qualité Sécurité pour le personnel intérimaire et saisonnier	Page 11
Sécurité Sanitaire des Aliments et Allergènes	Page 11
Optimiser les Bonnes Pratiques de Fabrication	Page 12

FONCTION ALIMENTATION - RESTAURATION - ORGANISATION

Mise en place de votre liaison mixte : liaison chaude le midi, liaison froide le soir	Page 12
Les mixés ; de l'entrée au dessert : créer l'envie	Page 13
Organisation du travail et maîtrise des coûts alimentaires en cuisine	Page 13
Mise en place de fiches techniques de fabrication	Page 14
Conseil en implantation de cuisine	Page 14
Audit de votre fonction alimentation	Page 15
Le "prendre soin" en EHPAD à travers le moment repas	Page 15
Privilégier les préparations "maison"	Page 16
Formation aux techniques de base de la cuisine	Page 16
Valoriser la prestation et la présentation des repas, service au self	Page 17
Alimentation adaptée aux enfants : éveil du goût	Page 17
Conception du plan alimentaire : réalisation des menus et créativité culinaire	Page 18
PNNS, apports nutritionnels et CLAN	Page 18
Rôle du repas et alimentation adaptée aux personnes âgées	Page 19
Concevoir des menus Bio en restauration collective	Page 19

QUALITE - SECURITE - ENVIRONNEMENT QSE

Audit et conseil en Qualité	Page 20
Méthodes et outils d'évaluation de la Qualité : Pack Evolution®	Page 20
Management de la Qualité et Certification	Page 21
Outils et méthodes Qualité : mode d'emploi	Page 21
Sensibilisation et préparation du personnel aux audits Qualité	Page 22
Mise en place des 5S	Page 22
Formation de formateurs	Page 23
Formation de tuteurs	Page 23
Formation Certificat de Qualification Professionnelle CQP	Page 24
Journée pédagogique : visite d'un établissement agroalimentaire ou de production culinaire	Page 24
Audit et conseil en Sécurité	Page 25
Analyse et prévention des risques	Page 25
Management de la Sécurité au quotidien par l'encadrement	Page 26
Méthodes et outils d'évaluation de la Sécurité : Prog Sécur®	Page 26

QUALITE - SECURITE - ENVIRONNEMENT QSE

Formation du personnel à la Sécurité	Page 27
Comportement Sécurité au travail : gestes et postures	Page 27
Prévention des risques chimiques	Page 28
Circuit, gestion et tri des déchets	Page 28
Application et mise en place de la Norme ISO 14001	Page 29
Développement durable : définitions et objectifs	Page 29

FORMATION SANTE - CERTIFICATION V2

Accueil du résidant en établissement gériatrique	Page 30
Connaissance et prise en charge de la personne âgée	Page 30
Agir sur le stress et l'inquiétude du patient	Page 31
Prise en charge de la maladie d'Alzheimer et des démences séniles	Page 31
Animation et maintien des fonctions cognitives de la personne âgée	Page 32
Personnes âgées : autonomie, dépendance, santé mentale, accompagnement	Page 32
Plan de bien traitance	Page 33
Optimiser le capital santé de vos collaborateurs	Page 33
La démarche Qualité en EHPAD	Page 34
Accompagnement à la Certification Hospitalière V2	Page 34
Requalification des ASH	Page 35
Mettre en place son équipe Hôtelière	Page 35
Accompagnement des activités et de la Qualité des prestations en Maison de Retraite EHPAD	Page 36
Enquêtes de satisfaction	Page 36

NETTOYAGE - DESINFECTION - BLANCHISSERIE

Nettoyage-Désinfection et respect de l'environnement	Page 37
Audit et conseil en Nettoyage-Désinfection	Page 37
La pratique du nettoyage-désinfection des locaux et matériels	Page 38
Audit de la fonction linge, Hygiène/RABC dans votre lingerie/blanchisserie	Page 38
Formation pour la mise en place de la méthode Hygiène/RABC dans votre lingerie/blanchisserie	Page 39
Maîtriser la Qualité de la prestation lingerie/blanchisserie	Page 39
Prévention des infections nosocomiales	Page 40
Entretien des locaux en résidence pour personnes âgées	Page 40
Mise en place de la méthode RABC en maison de retraite et EHPAD	Page 41
Accompagnement pour vos appels d'offres de produits de Nettoyage-Désinfection	Page 41

COMMUNICATION - MANAGEMENT - MOTIVATION

Réussir l'accueil physique et téléphonique	Page 42
Le téléphone : outil relationnel	Page 42
Accueil et prévention de l'agressivité	Page 43
Travailler en inter culturalité : une richesse	Page 43
Management par groupe de projet et accompagnement au changement	Page 44
Communication et Management d'équipe	Page 44
Développer ses capacités d'animation et de motivation d'équipe	Page 45
Améliorer la communication interservices, la transversalité	Page 45
Conduire efficacement les entretiens d'évaluation	Page 46
Formation de l'encadrement de proximité	Page 46
Accompagnement pour la mise en place de votre plan de formation	Page 47
Formation à la cohésion d'équipe par un travail en cuisine	Page 47

► Notre objectif : atteindre vos objectifs

Depuis 1989, une équipe positive, pragmatique, ouverte à vos idées

►► Notre équipe s'engage à prendre totalement en compte vos attentes

- Analyse de votre problématique, définition claire de vos objectifs
- Intégration de votre environnement, de vos spécificités
- Expertise
- Ingénierie pédagogique adaptée
- Souplesse et réactivité
- Prestations sur mesure

►► Notre équipe s'engage à être véritablement professionnelle et responsable

- Respect de la déontologie et de l'éthique
- Personnalisation des actions
- Valorisation des aspects positifs
- Choix du formateur consultant en fonction de l'attente exprimée et de la nature de l'intervention
- Formations participatives, pratiques, constructives et pertinentes

►► Notre équipe s'engage à être réellement efficace et performante

- Adaptation précise aux besoins de votre établissement et de votre personnel
- Implication et expression de votre personnel par l'utilisation des méthodes pédagogiques les plus efficaces
- Formation-action : mise en pratique assurée sur le terrain pour faciliter mémorisation et application, développement des compétences
- Propositions de solutions concrètes, immédiates et personnalisées

►► Notre équipe s'engage à mesurer concrètement vos résultats

- Le PACTE : notre contrat d'efficacité et d'engagement
- Evaluation formalisée, pertinente, immédiate et différée
- Mesure des qualités pédagogiques et d'animation des formateurs
- Bilan des acquis : maîtrise des nouveaux savoir-faire, évolution des comportements...
- Actions complémentaires ou de suivi personnalisé
- Plans individuels ou collectifs de progrès à moyen ou long terme

► Une équipe à votre écoute

Des formateurs consultants aux compétences et qualités humaines reconnues



Michel CHOUVELLON
Président Directeur Général



Prisca BAZOUD
Assistante programmes



Alain DOUZET
Formateur consultant



Rébecca MARTINEZ
Assistante programmes



Emmanuel POUSSIN
Formateur consultant



Noël CHOMEL
Directeur



Luc CHEVALLIER
Directeur Pédagogique



Philippe LACHAL
Conseiller Technique



Fabrice MERDA
Formateur consultant



Lydie SAYAD
Assistante Pack Evolution® Prog'Sécur®



Emmanuel BARD
Comptable



Emilie CORDOVA
Comptabilité client



Anne-Sophie CLEMENT-GUY
Formatrice consultante



Fabienne PERBET
Assistante programmes



Audrey CHARPENTIER
Formatrice consultante

Qualifié depuis 2001 par l'OPQF «Environnement et Sécurité» et en démarche Qualité selon le Référentiel ISO 9001 et en démarche de certification NF Service Formation Professionnelle. Notre qualification professionnelle reconnue : garantie d'une relation de confiance ; assurance d'un partenaire compétent ; marque de professionnalisme, gage d'excellence. Labellisation AGEFAFORIA pour l'action MESSA.



Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation

LE PACTE

Un Contrat d'Efficacité, une Méthodologie

» La définition de vos attentes

P

Préparation par une ingénierie pédagogique fondée sur l'écoute.

A

Analyse du contexte, des motivations de votre demande de formation.

C

Compréhension de vos objectifs de formation : besoins réels, savoir, technicité, comportement, résultats attendus, messages spécifiques à transmettre, attentes des participants et connaissance de leurs profils.

» La personnalisation

T

Traduction des temps forts vécus en formation en progrès personnel, en motivation individuelle et collective, en structuration de bonnes pratiques professionnelles, dont la formation-action en situation de travail. Adaptation de nos interventions à votre organisation.

» Le résultat

E

Evaluation de l'impact de la formation.
Mesure du degré de maîtrise des nouveaux savoir-faire, évaluation des comportements, adéquation de l'action de formation à vos objectifs initiaux.
Propositions d'actions complémentaires, de rappels, de plans individuels ou collectifs de suivi dans une perspective à moyen/long terme.

*Au delà des mots...
des hommes et des femmes
d'action et d'efficacité*



► Dispositif réglementaire : le Paquet Hygiène

- **Présentation des nouveaux règlements européens**
Les textes du Paquet Hygiène
- **Origine et objectifs du Paquet Hygiène**
Les fondements des textes : harmonisation et simplification
Entrée en vigueur et champ d'application des règlements européens
Les principes, les nouveautés et les principaux ajouts des règlements européens
- **Présentation des règlements 178/2002, 852/2004 et 853/2004**
- **Règlement 178/2002 «Food Law»**
Responsabilités des professionnels et Sécurité Sanitaire des aliments
- **Règlement 852/2004 : Hygiène des denrées alimentaires**
Contenu et applications pratiques
- **Règlement 853/2004 : Hygiène des denrées alimentaires d'origine animale**
Dispositions générales
Dispositions spécifiques par filière
- **Règlement 854/2004 : contrôle officiel des denrées alimentaires**
- **Règlement 882/2004 : contrôle officiel des denrées alimentaires d'origine animale**
Ce qui change pour les services de contrôle
- **Conséquences pratiques et obligations dans les établissements du secteur alimentaire et de restauration collective**
Plan de Maîtrise Sanitaire : PMS
Méthode HACCP et guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène
Traçabilité et plans de rappel
Informations des services de contrôle en cas de danger pour la santé publique

Objectifs

- Connaître le nouveau dispositif réglementaire
- Etre capable d'appliquer les principes du Paquet Hygiène

Durée

Intra : 2 jours

Intra : nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Intra : Consulter le calendrier des stages

► Mise en place de votre Plan de Maîtrise Sanitaire PMS

- **Définition du Plan de Maîtrise Sanitaire «PMS»**
Le Paquet Hygiène : présentation
- **Place du PMS dans la nouvelle réglementation relative à la Sécurité Sanitaire des aliments**
- **Les éléments constitutifs du PMS :**
Les bonnes pratiques ou les pré-requis réglementaires
Le plan HACCP
Traçabilité et gestion des produits non conformes
- **Elaboration du PMS :**
Identification des étapes des procédés (diagramme de fabrication)
Identification des dangers et de leur nature
Probabilité d'apparition, gravité et conséquences des dangers
- **Choix des mesures de maîtrise :**
Application des BPH
- **Plan HACCP :**
Détermination des points critiques (CCP) (cas particulier de la maîtrise des températures)
Les limites critiques des CCP
Le système de surveillance des CCP
Les mesures correctives à mettre en place
- **Le plan d'autocontrôle microbiologique, traçabilité et gestion des produits non conformes :**
Les procédures de retrait ou de rappel
La notification aux autorités compétentes
- **Vérification de votre PMS**
Le système de documentation et d'enregistrement associés à votre PMS
Les contrôles du PMS par les autorités compétentes

Objectifs

- Connaître les points essentiels pour la mise en place de votre PMS
- Etre capable de mettre en place son Plan de Maîtrise Sanitaire

Durée

Intra : 2 jours

Intra : nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Intra : Consulter le calendrier des stages

► Accompagnement pour l'élaboration du dossier d'agrément

- **Analyse de la situation**
Rencontre avec les responsables
Visite des locaux
Rencontre avec le personnel
- **Recueil des informations**
- **Validation des données**
- **Analyse des documents déjà mis en place**
- **Revue des protocoles et procédures existants**
Procédures HACCP et Qualité
- **Aide au montage du dossier d'agrément sanitaire**
- **Mise en place de votre Plan de Maîtrise Sanitaire**
Réalisation du diagramme de fabrication
Bonnes pratiques d'Hygiène ou pré-requis
Plan HACCP
Détermination des CCP
Le système de surveillance des CCP
Traçabilité
Les mesures correctives à mettre en place
Gestion des non conformités
- **Assistance à la présentation du dossier d'agrément aux Services Vétérinaires**
- **Mise à jour si nécessaire**

Objectifs

- Faciliter la mise en conformité de l'établissement
- Valider les documents à fournir pour l'agrément sanitaire

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement et personnel

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

► Audit et conseil en Hygiène et HACCP

- **Analyse de votre entreprise, secteur par secteur, selon réglementation ou référentiel normatif ou privé**
Consultation des différents responsables
- **Identification des points à risques et des points critiques selon la méthode HACCP**
Précision des points forts de l'organisation HACCP
- **Repérage des principaux dysfonctionnements en Hygiène - Qualité**
Recherche des causes des anomalies constatées
- **Analyse de votre méthode HACCP, système documentaire et validation des procédures sur le terrain**
Examen des procédures d'Hygiène, HACCP, leur application sur le terrain
- **L'engagement de chacun**
- **Connaissance du Paquet Hygiène**
Identification des objectifs ou points sensibles à traiter
- **Nature, importance, caractéristiques des points à surveiller**
Choix et définition d'indicateurs mesurables
Hygiène - Qualité service par service
- **Évaluation des niveaux d'Hygiène - Qualité et présentation des résultats par tableaux de bord**
Réalisation d'un film vidéo
- **Propositions de solutions, d'actions correctives, recommandations**
Réunion de bilan

Objectifs

- Former les participants à la mise en place d'audits efficaces des Plans de Maîtrise Sanitaire
- Les rendre capables de réaliser un état des lieux afin de mesurer l'écart entre la situation réelle et les niveaux d'Hygiène et d'efficacité du plan HACCP requis par la réglementation ou les normes
- Faire progresser l'Hygiène et l'application de la méthode HACCP dans votre entreprise

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Management de la Sécurité Sanitaire des aliments au quotidien par l'encadrement

- **L'Hygiène dans la démarche Sécurité Sanitaire des Aliments - HACCP**
- **L'Hygiène et la méthode HACCP**
Objectif commun : la satisfaction du client
- **Manager l'Hygiène selon la méthode des 5M**
 - Matières premières
 - Main d'œuvre
 - Méthodes
 - Matériels
 - Milieu
- **L'Hygiène : une forme productive de management, un outil de motivation du personnel**
Manager l'Hygiène au quotidien
- **L'exemplarité requise des responsables**
Examen des moyens et méthodes de pilotage de l'Hygiène
- **Organiser efficacement la prise en compte de l'Hygiène : qui a la responsabilité de quoi ?**
Analyse des objectifs et moyens utilisés dans l'organisation de l'Hygiène
- **Les outils indispensables**
Procédures d'Hygiène HACCP adaptées
Choix d'animateurs Hygiène
Groupe de travail Hygiène-Qualité
Programme de nettoyage, désinfection, contrôles et auto-contrôles...
- **Hygiène et rentabilité**
Réflexion sur les coûts d'altération des produits
Evaluation de l'impact humain et financier d'une toxi-infection alimentaire
- **Responsabilisation de l'encadrement**
- **Référentiels de management de la Sécurité Sanitaire des Aliments :**
Norme ISO 22000, Paquet Hygiène, Règlement 178/2002, 852/2004, 853/2004 Normes IFS et BRC

Objectifs

- Assumer au mieux les responsabilités liées à l'Hygiène et à la Qualité
- Définir les structures à mettre en œuvre pour manager la Sécurité alimentaire conformément à la réglementation et aux normes en vigueur
- Mieux gérer les moyens humains et matériels indispensables à la maîtrise de l'Hygiène

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, maîtrise...

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Formation du personnel à l'Hygiène et à la Qualité

- **La Qualité, l'Hygiène : définitions, importance, incidence sur votre travail**
- **Présentation du contexte**
Enjeux de la Sécurité Sanitaire
Crises sanitaires actuelles
- **La méthode HACCP : outil de motivation du personnel**
- **Le contexte de la Sécurité Sanitaire des Aliments**
L'obligation de Sécurité
Le Paquet Hygiène
Divers référentiels : ISO 22000, IFS, BRC
- **Explication, discussion, applications**
- **La méthode HACCP**
Présentation simple et participative
Définition des structures et des procédures à mettre en œuvre pour maîtriser l'Hygiène et la Qualité
Élaboration de diagrammes de fabrication
Analyse des dangers
Analyse des étapes à risques et maîtrise des points critiques
Définition des CCP
Mesures préventives de Maîtrise
Actions correctives
- **L'Hygiène et la santé**
Une obligation réglementaire
- **L'Hygiène du personnel : une volonté, une exigence quotidienne, des actions concrètes**
- **Hygiène corporelle, vestimentaire, le lavage des mains, l'utilisation des gants jetables**
Etat de santé, prévention des contaminations
- **Hygiène et microbiologie appliquée : image du monde microbien**
Développement, transmission, destruction
Prévention des toxi-infections alimentaires
- **L'Hygiène du produit : respect du produit, des températures, de la durée de conservation**
- **Motivation au Nettoyage - Désinfection du matériel et des locaux**
- **Rôle et implication du personnel dans l'application de la méthode HACCP**
- **Applications pratiques**

Objectifs

- Mieux connaître et appliquer la méthode HACCP
- Motiver votre personnel au respect des règles d'Hygiène
- Intégrer les règles d'Hygiène comme automatismes

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Personnel, maîtrise

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Formation du personnel de maintenance à l'Hygiène et à la Qualité

- **La Qualité, l'Hygiène : définitions, importance, incidence sur le travail de la maintenance**
- **Présentation du contexte**
Enjeux de la Sécurité Sanitaire
Crises sanitaires actuelles
- **La méthode HACCP**
Les points-clé
En quoi la maintenance est concernée
- **Le contexte de la Sécurité Sanitaire des Aliments**
Divers référentiels : ISO 22000, IFS, BRC
Présentation simple et participative
Définition des structures et des procédures à mettre en œuvre pour maîtriser l'Hygiène et la Qualité lors des interventions de la maintenance
Analyse des dangers liés au travail de l'équipe de maintenance
- **L'Hygiène et la santé**
Une obligation réglementaire
- **L'Hygiène du personnel de maintenance : une volonté, une exigence quotidienne, des actions concrètes**
- **Hygiène corporelle, vestimentaire, le lavage des mains, l'utilisation des gants jetables, la surblouse**
Etat de santé, prévention des contaminations
- **Hygiène et microbiologie appliquée : image du monde microbien**
Développement, transmission, destruction
Prévention des toxi-infections alimentaires
- **Maîtriser l'intervention de la maintenance**
Cas particulier : intervention en salle blanche
Les procédures d'intervention
L'entretien des outils de maintenance
- **Applications pratiques**

Objectifs

- Mieux connaître les référentiels Qualité et appliquer la méthode HACCP
- Motiver votre personnel de maintenance au respect des règles d'Hygiène
- Intégrer les règles d'Hygiène comme automatismes

Durée

Nous consulter

Participants

Responsable maintenance, personnel de maintenance

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

► Formation aux audits internes Hygiène et Qualité

- **Intérêt et but des audits**
- **Contexte et cibles de vos audits**
- **Réglementation et référentiels :**
Le Paquet Hygiène,
Règlements 178/2002, 852/2004, 853/2004
ISO 22000, IFS et BRC
- **Nature, importance, caractéristiques des points à surveiller**
Comment les quantifier
- **Analyse du plan HACCP, système documentaire et validation des procédures sur le terrain**
Audit HACCP
- **Examen des procédures d'Hygiène - HACCP et de leur application**
Mise en application au quotidien par le personnel
- **Repérage des principaux dysfonctionnements en Hygiène - HACCP - Qualité**
Recherche des causes des anomalies constatées
Mise en place d'un plan préventif
- **L'engagement de chacun**
Comment faire adhérer le personnel
- **Propositions de solutions, d'actions correctives, recommandations**
- **Animation de réunion de bilan**
Animation de groupe de travail

Objectifs

- Former les participants à la mise en place d'audits efficaces
- Leur permettre de réaliser un état des lieux afin de mesurer l'écart entre la situation réelle et les niveaux d'Hygiène et efficacité du plan HACCP requis par la réglementation, les normes

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Prévention des risques microbiens majeurs

- **Plan de prévention du risque Listeria et autres pathogènes**
- **Risque Listeria**
Listeria monocytogenes : pathogène pour l'homme
La Listeria : dangers et moyens de prévention
- **Identification : caractéristiques microbiologiques**
Bactérie ubiquiste, psychrotrophe, opportuniste
Examen et applications pratiques avec les participants
- **Autres pathogènes : campylobacter, E. coli...**
- **Multiplication, résistance et facteurs de destruction des micro-organismes**
Composition de la denrée alimentaire, aw, pH...
Couple temps / température
Compétition microbienne
- **Plan de prévention HACCP - Méthode 5 M**
- **Travail systématique sur les 5 M au poste de travail**
Matières premières
Main d'œuvre
Méthodes
Matériels
Milieu
- **Les points à surveiller**
- **Applications et suggestions pratiques**
Examen de procédures HACCP, Hygiène, Qualité et instructions de travail
- **Implication et motivation personnelles à l'application du plan de prévention**

Objectifs

- Connaître les risques Listeria et autres pathogènes
- Être capable d'appliquer les instructions du plan de prévention à son poste de travail

Durée

Intra : 1 jour

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Dirigeant, encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Intra : Consulter le calendrier des stages

Méthodes et outils d'évaluation de l'Hygiène : Pack Evolution ®

- **Importance et incidence de la Qualité pour votre établissement**
- **Définitions des priorités, des points essentiels à surveiller avec les responsables de service**
- **Bilan des services concernés**
Secteurs, locaux, postes de travail
Produits et techniques de fabrication
Circuits et circulation
Comportement humain au sein de votre établissement
- **Evaluation des niveaux de Qualité sur les plans humain, organisationnel et technique**
- **Identification des objectifs ou des points sensibles à maîtriser**
Nature, importance, caractéristiques
- **Choix et définitions d'indicateurs mesurables, service par service**
Nature, gravité, fréquence, causes, moyens de prévention et/ou de correction
Examiner les moyens et fréquence des évaluations
- **Présentation des résultats par tableaux de bord, histogrammes et validation par vos responsables**
Agir par des actions ciblées afin de progresser
- **Propositions d'actions de motivation, de communication, de sensibilisation et de formation du personnel**

Objectifs

- Analyser les niveaux de Qualité service par service et mesurer les progressions
- Obtenir un tableau de bord précis de votre efficacité dans ces domaines
- Impliquer vos responsables, votre personnel par une prise en charge des critères essentiels
- Créer une émulation au moyen d'objectifs quantifiables

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Application et mise en place des référentiels Qualité : ISO 9000 et 22000, IFS, BRC...

- **Normes et référentiels**
Contexte normatif et réglementaire
Relations Clients/Fournisseurs
- **ISO 9000**
Norme pour les systèmes de Management de la Qualité
L'approche processus et l'amélioration continue pour la satisfaction du client
- **ISO 22000**
Référentiel pour les systèmes de Management de la Sécurité des produits alimentaires
Principales exigences de la norme
Relation ISO 9000 / ISO 22000 / HACCP
- **IFS et BRC**
Référentiels d'audit des fournisseurs de produits à marques de distributeurs
Les points-clé
Les points KO
- **Formation aux exigences des référentiels**
- pour le personnel pilote du projet
- pour les postes-clé liés directement à la maîtrise de la Sécurité Sanitaire des aliments
- **Formation à la pratique de l'audit interne :**
auto-évaluation
- **Diagnostic (audit à blanc)**
Etat des lieux, bilan et apports de recommandations
- **Aide à la mise en place de plans d'actions**
- **Les grilles d'audit**
- **La certification**

Objectifs

- Connaître les référentiels sur lesquels se basent les clients des IAA
- Valoriser la démarche Qualité de l'entreprise auprès des clients
- Choisir le référentiel le mieux adapté à la stratégie de l'entreprise
- Préparer l'encadrement et les équipes aux audits de référencement

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Direction et encadrement

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► MESSA : Motivez vos Equipes à la Sécurité Sanitaire des Aliments

- **Formation réservée aux adhérents Agefaforia**
- **Pourquoi choisir MESSA ?**
Une ressource multimédia interactive :
- un DVD ROM comprenant des ressources pédagogiques, 6 films tournés dans différents secteurs de l'industrie alimentaire,
- 12 leçons interactives, un temps total de consultation de 15 heures,
- un accompagnement sur mesure...
- **L'action est menée en trois parties :**
1ère phase : Diagnostic initial par le consultant
2ème phase : Formation des participants, Formation individuelle et collective
3ème phase : Bilan de l'action
- **1ère phase**
Diagnostic en entreprise
Positionnement des salariés
Détermination d'un parcours
Durée : 1 journée prise en charge par l'Agefaforia
- **2ème phase**
Formation des participants
Déroulement de la formation
- **Le dispositif MESSA comprend 4 modules constitués de 12 leçons interactives avec des principes théoriques et des exercices pratiques :**
 - Gérer la production et la Qualité**
- Comprendre la place et le rôle des technologies dans la production et la Sécurité Sanitaire
 - Communiquer avec son équipe**
- Communiquer, se faire comprendre
 - Responsabiliser son équipe**
- Adopter une responsabilité d'exécution et une responsabilité de contrôle, " Être responsable ", savoir déléguer, être capable de capitaliser et transmettre l'expérience...
 - Adopter les bons comportements**
- Adopter les effets d'une crise, développer l'engagement et la motivation des salariés, **Accompagnement personnalisé de chaque participants, définition d'objectifs**
Durée : 3 à 5 journées
- **3ème phase**
Bilan de l'action
Durée : 1 journée prise en charge par l'Agefaforia



Objectifs

- Accroître les compétences en Management et en Communication du personnel d'encadrement des IAA
- Développer les compétences d'animation et de communication de l'encadrement pour mettre en œuvre la Sécurité Sanitaire des Aliments, maintenir le respect des règles, réagir et intervenir pour rétablir les comportements adaptés
- Le dispositif offre à l'encadrement la possibilité de :
- Développer ses compétences managériales,
- Devenir animateur Sécurité Sanitaire des Aliments chargé de sensibiliser et de responsabiliser d'autres salariés de l'entreprise

Durée

Intra : 5 à 7 jours

Dates et Tarifs

Nous consulter

FORMATION RÉSERVÉE AUX ADHÉRENTS AGEFAFORIA

Formation Hygiène en crèche

- **Présentation du programme**
- **Présentation du rôle de chacun**
- **Recensement des difficultés et interrogations**
- **Définitions ; motivation au Nettoyage et à la Désinfection**
Importance de l'Hygiène et du nettoyage dans une crèche
Lien avec la propagation des maladies et virus
- **Nettoyage : propreté visuelle**
Désinfection : propreté microbiologique
Sensibilisation au développement microbien
Les règles et connaissances de base de la microbiologie pour lutter efficacement
- **L'Hygiène du personnel**
La tenue vestimentaire
Le lavage des mains
- **Méthodes, produits et techniques**
Connaissance des produits et des moyens matériels

Examen de fiches techniques de nettoyage avec les participants
Pourquoi des documents de traçabilité
L'importance du suivi du planning de nettoyage
Les différentes techniques d'entretien des locaux
Présentation et manipulation des différents matériels
Exercices pratiques
Mise en application par chaque participant
Quel produit, pour quel usage

- **Adaptation des techniques et de matériel**
Organisation du travail
Analyse
Réflexion
Suggestion de méthodes de travail
- **Le repas et l'instant repas**
Qualité du service auprès des enfants
L'Hygiène lors du repas, manipulations des denrées et moments à risques
La conservation des aliments
Le nettoyage à la fin du repas

Objectifs

- Améliorer l'Hygiène en crèche
- Former le personnel pour une maîtrise de l'Hygiène des locaux et du repas auprès des enfants
- Lutter efficacement contre la prolifération des bactéries et des virus

Durée

Nous consulter

Participants

Personnel assurant l'accueil et l'entretien au sein des crèches et haltes garderies

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

Formation Hygiène et Qualité en Grande Distribution

- **Accueil des participants**
- **Présentation du contenu de la formation**
- **Qualité et Sécurité Sanitaire : pourquoi ?**
Définition
Risques encourus
Les services de contrôles :
Les Services Vétérinaires, les service de la DGCCRF
- **La réglementation Hygiène pour la Grande Distribution**
La notion de la nouvelle approche alimentaire :
- Moyens
- Responsabilités
Le 'Paquet Hygiène', le nouveau référentiel
Les autocontrôles à mettre en place
- **La microbiologie alimentaire**
Notions de base sur les micro-organismes :
- Morphologie,
- Physiologie,
- Facteurs de développement
Les principales bactéries dangereuses responsables d'intoxication alimentaires
Les sources de contamination et les moyens de lutte

- **La pratique quotidienne de l'Hygiène**
Le port de la tenue, la gestion des gants
Le lavage des mains et son importance
Réception, chaîne du froid, la règle des 30 minutes
Stockage
Préparation, fabrication
Nettoyage-Désinfection
Mise en rayon, merchandising
Vente
- **Le nettoyage et la désinfection**
Les points importants pour un nettoyage et une désinfection optimale
- **Connaissance des procédures Qualité spécifiques à mettre en place dans les rayons frais**
- **Aide à la rédaction de protocoles et documents de traçabilité**
- **Conclusion**

Objectifs

- Prendre conscience de la notion de responsabilité du personnel et du magasin en matière de Sécurité des aliments
- Connaître le contexte réglementaire et ses implications pour le magasin
- Connaître et respecter les règles d'Hygiène au quotidien

Durée

1 jour

Intra uniquement

Participants

Tout personnel des rayons frais

Dates et Tarifs

Intra uniquement : Nous consulter

Formation Hygiène Qualité Sécurité pour le personnel intérimaire et saisonnier

- **L'Hygiène : part essentielle de la Qualité**
Actualisation des connaissances : les risques microbiens en agroalimentaire
Connaissance pratique des micro-organismes, prolifération, destruction...
Crises actuelles et conséquences pour l'entreprise
Présentation des risques de contamination par type de produit et par poste de travail
- **Hygiène personnelle**
Tenue, état de santé, Hygiène corporelle
Comportements attendus en matière d'Hygiène
Lavage des mains, port des gants et désinfection
Lavage des chaussures
- **Le nettoyage et la désinfection au poste de travail**
Définition du nettoyage, de la désinfection, objectifs du nettoyage-désinfection
Utilisation conforme des produits et matériels, efficacité, dosages, temps d'application
- **Respect de la procédure comportementale**
Examen de la charte d'Hygiène
Travail de réflexion basé sur la méthode des " 5 M "
- **Qualité : La démarche HACCP et la Sécurité Sanitaire des Aliments**
HACCP : objectifs, notion de risques
Les points de maîtrise et incidence sur le travail quotidien
Respect des procédures HACCP, Hygiène, Qualité, instructions de travail
- **Les démarches Qualité**
La norme IFS
Les points importants de la norme
- **Sécurité :**
Formation à la Sécurité, sensibilisation aux risques
Prévention des accidents
Réglementation en vigueur : Sécurité Machines, Secours, Incendie...
- **Identification des principaux risques**
Circulation et comportement dans l'entreprise
Risque électrique, risque chimique, étiquetages, utilisation des produits
Objets tranchants : utilisations, moyens de protection, consignes, machines à risques, Le bruit...

EVALUATION DES CONNAISSANCES PAR UN QCM

Objectifs

- Connaître les règles d'Hygiène HACCP - Qualités définies au sein des entreprises agroalimentaires
- Etre capable de respecter les instructions Qualité mises en place
- Connaître et appliquer les consignes de Sécurité

Durée

Nous consulter

Participants

Personnel intérimaire, saisonnier

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Sécurité Sanitaire des Aliments et Allergènes

- **Accueil des participants**
Tour de table : présentation de chacun
Relevé des attentes des participants
- **Pourquoi l'Hygiène**
L'Hygiène et la santé : la vôtre et celle de vos consommateurs
Hygiène et microbiologie
- **Prévention des accidents alimentaires**
Impact des crises alimentaires pour :
L'entreprise
Les salariés
Les clients
- **La responsabilité du personnel**
- **L'Hygiène et vous**
Notions élémentaires d'Hygiène
- **Tenue du personnel :**
- Hygiène corporelle
- Hygiène vestimentaire
- **Lavage des mains :**
- Pourquoi ?
- Comment ?
- Quand ?
- **Les risques pour vos produits**
Les risques physiques : corps étrangers, bijoux...
Les risques chimiques : utilisation des produits de nettoyage...
L'utilisation des produits de nettoyage-désinfection : dosage, temps d'action...
- **Importance de l'ordre et du rangement dans les services et aux abords**
- **Les allergènes :**
Quels risques pour le consommateurs
Les allergies alimentaire chez l'adulte et l'enfant
Les différents types et grandes familles d'allergènes
Quelles conséquences pour la santé du consommateur, pour l'entreprise ?
Les attentes des consommateurs
L'étiquetage des produits

EVALUATION DES CONNAISSANCES PAR UN QCM

Objectifs

- Former le personnel au respect des règles d'Hygiène et connaître les risques liés aux allergènes
- Maîtriser les contaminations croisées

Durée

Intra seulement

Participants

Encadrement et personnel des établissements alimentaires

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Optimiser les Bonnes Pratiques de Fabrication

- **Généralités**
Pourquoi des Bonnes Pratiques de Fabrication
Les attentes des clients et des auditeurs
Les enjeux de la maîtrise des Bonnes Pratiques de Fabrication
- **Introduction**
La production et la maîtrise de la Qualité
Les achats de matières premières et les approvisionnements
La maîtrise et la maintenance des équipements
L'aspect Hygiène de fabrication et de stockage
Le contrôle
La formation du personnel
La mise en place des documents et leur gestion :
 - les procédures Qualité
 - les instructions / fabrication et conditionnement
 - les spécifications, les fiches techniques
- **La production sur le site**
L'environnement, les locaux
La réception, le stockage
La fabrication des produits
Les opérations de conditionnement
L'organisation du travail
- **Bonnes Pratiques de fabrication**
La maîtrise de la Qualité
Les contrôles en cours de fabrication
Connaissance des CCP ET QCP de l'entreprise
Les documents de traçabilité pour amener la preuve de la maîtrise
Les analyses microbiologiques, objectifs et attentes
- **La libération des lots**
Implication dans la maîtrise de la Qualité
La traçabilité d'un lot

Objectifs

- Amener les participants à maîtriser et optimiser les Bonnes Pratiques de fabrication
- Sécuriser les produits et garantir aux consommateurs des produits conformes
- Améliorer et optimiser l'organisation du travail

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, opérateurs de production

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Mise en place de votre liaison mixte : liaison chaude le midi, liaison froide le soir

- **Présentation des différentes liaisons**

Chaude et/ou froide
Avantages et inconvénients de chaque type de liaison
- **La liaison chaude et ses impératifs liés à l'Hygiène et au maintien en température**

Matériel et organisation spécifiques
Couple temps-température
- **La liaison froide et son incidence sur la planification**

Organisation des préparations, cuisson, refroidissement, conditionnement, stockage
Utilisation de la cellule de refroidissement
Gestion de la cellule de refroidissement
Les impératifs de remise en température
- **La gestion de la production**

Mise en place de plans hebdomadaires de fabrication et de cuisson
Autocontrôles et auto-surveillances
Traçabilité : rigueur et Sécurité
HACCP et liaison chaude/froide
- **Les différents modes de conditionnement :**

Collectif
Individuel

Objectifs

- Connaître et maîtriser les différents types de liaisons et leurs utilisations
- Modifier l'organisation du travail

Durée

Nous consulter

Participants

Le personnel de cuisine

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

► Les mixés ; de l'entrée au dessert : créer l'envie

- **Formation des cuisiniers et soignants pour une mise en œuvre et une dégustation finale réussies**
Technique de préparation, de dressage, de mise en valeur de toutes les préparations servies aux résidents
- **Les entrées**
- **Dressage valorisé**
Harmonie des couleurs
Maîtrise des quantités
- **Les légumes**
Déclinaisons infinies grâce à la grande variété de légumes
- **Mariages harmonieux des saveurs et des couleurs**
 - Purée
 - Gâteau
 - Coulis
 - Flan
- **Les viandes**
3 textures :
 - Haché
 - Mouliné
 - Mixé
- **Les desserts**
Douceurs et plaisirs
Des mousses, des crèmes
- **Incidence de la nouvelle réglementation**
- **L'Hygiène des préparations mixées**
- **Réalisation de travaux pratiques**
- **Création de recettes**
- **Dégustation**

Objectifs

- Intégrer et maîtriser la réalisation des repas mixés dans votre organisation de travail...
- Pour une meilleure nutrition, un résultat tant attractif qu'appétissant !
- Pour restaurer des plats traditionnels et une alimentation équilibrée, variée, adaptée aux besoins de la personne âgée, dans un environnement agréable et chaleureux
- Pour enrichir l'alimentation de mets nutritifs naturels

Durée

Nous consulter

Participants

Cuisiniers et soignants

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

► Organisation du travail et maîtrise des coûts alimentaires en cuisine

- **Mettre en place les actions préventives nécessaires au respect de l'Hygiène**
- **Connaître, définir le rôle de chacun**
Mise en place des fiches de poste
- **Faire circuler les denrées sans obstacle**
- **1ère étape d'une journée bien organisée : la gestion des stocks**
Une réception des marchandises rigoureuse
Un stockage " intelligent "
Le respect de la chaîne du froid
- **2ème étape d'une journée bien organisée : les sorties journalières**
- **La maîtrise du coût alimentaire par la mise en place de fiches techniques spécifiques, élaborées en cours de formation**
- **Concilier la multiplicité des tâches et le temps de travail par une organisation rationnelle**
Utilisation systématique des fiches techniques
Organisation et utilisation optimales des matériels et des nouveaux équipements
- **La gestion de la production**
- **Mise en place de plans hebdomadaires de fabrication et de cuisson**
- **Maîtriser le principe de la liaison froide**
- **Hygiène et méthode HACCP**

Objectifs

- Rédiger votre nouvelle organisation du travail et la mettre en place
- Réaliser une assistance technique sur le terrain
- Maîtriser le coût alimentaire

Durée

Nous consulter

Participants

Responsable et personnel de cuisine

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

FONCTION ALIMENTATION-RESTAURATION-ORGANISATION ► Mise en place de fiches techniques de fabrication

- Qu'est-ce qu'une fiche technique ?
- Fiches techniques et démarche Qualité/HACCP
- Quand et comment utiliser la fiche technique ?
- Motivation à l'élaboration de fiches et à leur utilisation au quotidien
- Pourquoi utiliser la fiche technique ?
Préserver l'expérience de l'équipe
Garder en mémoire le savoir-faire
Sauvegarder et maintenir les facteurs de Qualité par la rédaction des actions correctives
Fournir au nouveau personnel un outil pratique de formation
- Réalisation personnalisée de fiches techniques en fonction de vos attentes, des besoins de votre établissement
- Evolution des fiches techniques
- Ce qui doit obligatoirement figurer sur la fiche
- Travaux dirigés en groupes de travail

Objectifs

- Etre capable de rédiger des fiches techniques pratiques et créatives
- Maîtriser la régularité des coûts et des quantités
- Préciser dans vos fiches techniques les points essentiels de maîtrise des risques HACCP

Durée

Nous consulter

Participants

Personnel de cuisine

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

FONCTION ALIMENTATION-RESTAURATION-ORGANISATION ► Conseil en implantation de cuisine

- Examen des besoins, de la faisabilité et des objectifs du projet
- Définition de matériels appropriés
- Examen des plans
- Conseil en implantation des matériels dans les locaux
- Visite de la cuisine
Études des plans et accompagnement
Choix des fournisseurs et des matériels
- Détermination des axes prioritaires de formation
- Analyse de la marche en avant
- Pour les nouvelles cuisines
Travail à partir des plans existants
- Définition des différents circuits
Séparation des secteurs propres, neutres et sales
- Pour les cuisines existantes
Travail sur la base des locaux disponibles
Transformations
Modifications
- Respect de la législation
- Adéquation de votre projet aux :
Besoins de vos clients
Locaux et type de liaison
Mode de distribution : collectif, individuel, self...
Nombre prévisionnel de repas

REMISE D'UN RAPPORT DE PRÉCONISATIONS

Objectifs

- Analyser les plans de votre cuisine
- Choisir la meilleure organisation
- Respecter la législation

Durée

Nous consulter

Participants

Toute personne participant à la réflexion sur l'implantation de la cuisine

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Audit de votre fonction alimentation

- Rencontre avec les responsables de l'action et l'encadrement
- **Définition du champ d'étude et des objectifs**
- Visite des locaux de restauration
- **Contraintes et spécificités des locaux et des circuits**
- Consultation du système documentaire, procédures, traçabilité, comptes-rendus vétérinaires, analyses, etc.
- **Analyse de l'organisation du travail des services concernés : cuisine, salle à manger, services, satellites...**
- Analyse et répartition des charges de travail
- Optimisation de l'organisation et du fonctionnement au quotidien
- **Evaluation des compétences professionnelles**
- Examen de la démarche Qualité globale
- **Etude du Paquet Hygiène : PMS, BPH, HACCP...**
- **Diagnostic des points forts, détermination des axes d'amélioration**
- Optimisation de l'organisation et du fonctionnement au quotidien

REMISE D'UN RAPPORT D'AUDIT

Objectifs

- Mesurer l'écart entre la situation réelle et la situation attendue, la réglementation
- Déterminer les points forts et les points à améliorer de votre système de restauration
- Préciser vos priorités d'actions

Durée

Nous consulter

Participants

Directeur des services économiques, personnels de restauration, équipe référente

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Le «prendre soin» en EHPAD à travers le moment repas

- **L'avant repas**
Définition des horaires de repas les plus adaptés aux personnes âgées
La salle à manger, la table, l'affichage du menu
Attentes des résidents, enquête fiable, remplacements en fonction des non-goûts de chacun
- **Le service à table du déjeuner et du dîner**
Adapter la tenue vestimentaire au service du repas
Inciter tous les résidents dont l'état de santé le permet à venir en salle à manger
Définir le meilleur moment pour la distribution des médicaments et des traitements médicaux
Accueillir et installer les résidents
Définir une organisation du travail précise et cohérente
Aide à la prise du repas, tout en maintenant l'autonomie de chacun
Faciliter une bonne communication
Prévenir la déshydratation, la dénutrition
Définir qui doit manger entier, haché ou mixé
Changer et débarrasser discrètement les assiettes entre chaque plat
- Le service du vin, de l'entrée, du plat principal, du dessert, du café
Préparer l'après-repas
- **Cas particulier du service des petits déjeuners et des collations**
- **Adaptation du service aux personnes les plus dépendantes**
- **Service en chambre**
Les fiches de commandes de repas
Hygiène au cours de la distribution des repas
- **Evaluer la Qualité des repas servis**
Inciter le chef de cuisine à se rendre régulièrement en salle à manger
Animer une commission hôtelière
Favoriser une communication étroite entre les cuisiniers et le personnel assurant le service des repas afin de répondre parfaitement aux attentes des résidents

Objectifs

- Prendre conscience que le prendre soin est aussi important que le soin : faire de chaque repas, du petit déjeuner au dîner, un moment privilégié dans la journée de vos résidents
- Définir l'organisation du travail permettant de rendre le meilleur service aux résidents, servir les repas en assurant la Sécurité des aliments pour vos convives

Durée

Nous consulter

Participants

Cadre de santé, cuisinier
IDE, AS, AMP, ASH, animatrice,
toute personne pouvant assurer le service des repas

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

► Privilégier les préparations "maison"

- **Les préparations pâtisseries «maison»**
Valorisation du travail de cuisine
- **Travail à partir de vos réalisations**
Analyse des entrées chaudes et pâtisseries
- **Les matériels**
- **Les matières premières de base**
Présentation, utilisation optimale
Savoir se servir des différents matériels et ustensiles
Coût et choix des matières premières
- **Les techniques de réalisation**
Les entrées chaudes et froides
Les viandes
Les légumes
Les entremets
Les tartes
- **Les différentes pâtes, crèmes et garnitures**
Préparations et cuissons
Utilisation
Garnissage, décoration
- **Développer l'esprit créateur**
Les méthodes de créativité
Enrichissement, adaptation à vos convives :
textures, cuissons...
- **Les techniques de cuisson**
Viandes et légumes
- **Les associations réussies :
goûts, saveurs, couleurs, formes...**
Satisfaire vos convives à partir de leurs attentes
Créativité et réalisation, finition, décoration,
présentation
- **Autres techniques et savoir-faire en pâtisserie**
Elaboration des plannings de fabrication :
prévisions, définitions

Objectifs

- Intégrer davantage d'entrées chaudes et de pâtisseries «maison» dans vos menus
- Etre capable d'appliquer les nouvelles connaissances

Durée

Nous consulter

Participants

Personnel de cuisine

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Formation aux techniques de base de la cuisine

- **Les préparations de base**
Liaisons
Fonds
Farces
Marinades
Beurres
Aromates
Condiments
- **Les produits et les préparations culinaires**
Potages
Hors d'œuvre froids et chauds
Poissons
Viandes
Volailles
Légumes
Desserts
Entremets
Sauces chaudes et froides
- **Le vocabulaire et les techniques culinaires**
Les cuissons
Les procédés de conservation
Goût et présentation
- **Hygiène alimentaire en cuisine**
Les micro-organismes
- **Le personnel de cuisine**
Hygiène
Tenue
Sécurité
Organisation et poste de travail
- **L'utilisation du matériel**
Cuisson
Préparation
Stockage
Conservation
Petit outillage
- **L'organisation du travail**
Les approvisionnement, critères et contrôles Qualité

Objectifs

- Etre capable de réaliser les préparations culinaires de qualité
- Progresser vers le métier de cuisinier

Durée

Nous consulter

Participants

Personnel de cuisine

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

FONCTION ALIMENTATION - RESTAURATION - ORGANISATION

► Valoriser la prestation et la présentation des repas, services au self

- **Le personnel**
Image de soi et bons comportements
Tenue de service
- **Les objectifs du self**
Objectifs, moyens, critères Qualité
Les différents concepts de distribution : linéaire, scramble, îlots...
Adapter les horaires d'ouverture aux usagers
Être capable de varier chaque jour les préparations proposées
- **Les approvisionnements**
Utilisation des différentes gammes de produits
La gestion des plats cuisinés à l'avance
L'organisation générale en fonction des différents concepts de distribution
Organisation de la ligne de distribution : répartition des personnels aux différents postes
Harmonisation des choix
- **L'organisation des préparations froides et chaudes**
Évaluation et organisation des charges de travail
Paquet Hygiène, Procédures HACCP
- **Qualité de la présentation**
Réflexion sur l'attente des convives
Mise en valeur des aliments : variété, volumes, formes, couleurs, textures, choix de la vaisselle
Gestion des approvisionnements en continu
- **Concevoir la composition du plateau par le convive**
Modalité de distribution des plats, du pain, des couverts...
Analyse d'une méthodologie pratique, logique et conviviale
- **La salle**
Organisation de la signalétique : présentation des plats, prestations par poste de distribution...
Organisation et gestion du flux des convives
Circulation des convives, conception du circuit
Décoration et équipements en fonction de vos objectifs Qualité
- **Qualité de la distribution**
Votre originalité : tables de découverte, repas à thème, service en salle, etc.
Mise en place et gestion des questionnaires de satisfaction des clients

Objectifs

- Valoriser la présentation du self et des mets présentés aux convives
- Être capable de varier chaque jour les présentations proposées

Durée

Nous consulter

Participants

Personnel du self service

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

FONCTION ALIMENTATION - RESTAURATION - ORGANISATION

► Alimentation adaptée aux enfants : éveil au goût

- **Place, importance du repas et nutrition des enfants**
Connaissance des besoins particuliers des enfants
- **Rappel des principes d'équilibre alimentaire**
Les besoins journaliers et la répartition des différents repas
- **Adaptation et personnalisation de l'alimentation des enfants en fonction :**
Des goûts
Des habitudes alimentaires
De l'appétit : quantité et présentation
Des aliments à privilégier
De la croissance et de l'alimentation
Des carences possibles
- **Inciter à goûter**
- **Animation de l'instant repas**
Repas et convivialité
Techniques de présentation des plats, les couleurs, les goûts...
- **Réalisation de menus attractifs**
Les plats à succès
Conseils en équilibre alimentaire
- **Respect des produits**
- **Autres points abordés en fonction des attentes des participants**

Objectifs

- Elaborer des menus variés et des repas appréciés par les enfants
- Être capable d'adapter la réponse nutritionnelle aux besoins des enfants

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Personnel de cuisine, de distribution des repas, diététicienne...

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Conception du plan alimentaire : réalisation des menus et créativité culinaire

• Intégration des critères :

Nutritionnels, PNNS 1 et 2
Psychologiques
Financiers
Techniques

• Plan alimentaire adapté à votre établissement sur quatre, six, huit semaines

• Gastronomie appliquée à la cuisine collective

• Méthode par plan alimentaire, intérêt

Gérer les achats, les prix de revient des repas
Réussir l'équilibre alimentaire
Contribuer à l'organisation de la cuisine
Réduire le temps de conception des menus

• Réalisation de menus personnalisés...

Création d'un catalogue alimentaire
Les plats à succès et menus à thème
Recherche de nouvelles recettes
Préparation adaptée aux différents régimes

• Contrôle des menus

Sur papier... et dans l'assiette
Renouvellement permanent des menus
Plaisir de la table

Objectifs

- Maîtriser les menus par l'élaboration du plan alimentaire
- Etre capable de concevoir des menus structurés, attractifs, équilibrés

Durée

Inter : 4 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Toute personne contribuant à l'élaboration des menus : économiste, diététicien(ne), personnel de cuisine

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

PNNS, apports nutritionnels et CLAN

• Connaissance du programme complet de santé publique PNNS version 2

Mise en place des outils de son évaluation
Dimensions multiples de la nutrition : santé, plaisir, culture, économie, échange

• La nutrition : élément déterminant de santé

Principales pathologies de la population hospitalisée
Bons comportements alimentaires et pratiques quotidiennes

• Les neuf objectifs prioritaires du PNNS

Objectifs spécifiques et problèmes particuliers

• Comité de Liaison Alimentation et Nutrition : CLAN

Définition des attributs définis par la circulaire Dhos/E1
Coordination des acteurs hospitaliers assurant la prise alimentaire
Les protocoles de prise en charge
Rôle du CNANES (Centre National de l'Alimentation et de la Nutrition des Etablissements de Santé)

• Conseils personnalisés

Objectifs

- Créer le lien entre les services et la cuisine
- Mettre en place des référents afin de mieux suivre les préconisations du PNNS

Durée

Nous consulter

Participants

Commission de restauration, Direction...

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Rôle du repas et alimentation adaptée aux personnes âgées

- **Rôle et importance du repas, de la nutrition**
- Connaissance des besoins particuliers de la personne âgée
- **Intégration des critères : nutritionnels PNNS, psychologiques, financiers, techniques...**
- Rappel des principes d'équilibre alimentaire
- **Les besoins journaliers et la répartition des différents repas**
- **Adaptation et personnalisation de l'alimentation de la personne âgée :**
Ses goûts
Ses habitudes alimentaires
Respect de la cuisine du terroir
Son appétit : quantités et présentation
La dentition et les textures adaptées
Aliments à privilégier
Carences courantes et conséquences
Les régimes et leurs applications
- **Réalisation de menus attractifs pour la personne âgée**
- **Les mixés**
Réalisation de mixés avec différentes textures
- Repas et convivialité
- **Autres points abordés en fonction des attentes des participants**
- **Réflexion et travail de groupe**
- **Objectifs individuels**

Objectifs

- Elaborer des menus variés et des repas appréciés par la personne âgée
- Être capable d'adapter la réponse nutritionnelle aux besoins spécifiques des personnes âgées
- Préserver l'autonomie au moyen d'une motivation durant le repas

Durée

Inter : 4 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Personnel de cuisine, de distribution des repas, diététicienne...

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Concevoir des menus Bio en restauration collective

- **Actualité, contexte et enjeux**
Circulaire n°5297 SG du 2 mai 2008
- **L'agriculture biologique**
Pas de produit de synthèse, de farines animales, d'OGM, de pesticides
Limitations des antibiotiques des animaux d'élevage
- **Pourquoi favoriser l'introduction de produits bio en restauration collective ?**
Répondre à la Qualité nutritionnelle et gustative
Rôle en matière d'apports nutritionnels équilibrés et de prévention des maladies
Prévention et santé
Alimentation Bio et prévention de l'obésité infantile
Rapport de l'AFSSA de sept. 2003 :
teneurs intéressantes en magnésium, fer, vitamine C dans les fruits et légumes ; acides gras poly-saturés dans les viandes
Utilisation des produits de saison
- **Gains et budget**
Coût moyen des matières premières
Limiter le gaspillage de la nourriture : actuellement 30 % de repas jetés
- **Démarche pour une restauration Bio appréciée**
Proposer des produits Bio régulièrement
L'éducation progressive du goût
Commencer par des produits classiques ; exemple du riz
Des goûts très différents : moins de sucres, plus de goût...
- **Filière Bio et approvisionnements**
Privilégier les producteurs locaux, les circuits courts
- **Richesse de la culture gastronomique**
Développer l'esprit créateur
Les techniques culinaires adaptées aux produits :
Conserver les vitamines, la couleur, le goût
- **Elaboration de nouvelles recettes**
- **Fiches techniques**

Objectifs

- Utiliser des produits Bio dans la restauration collective

Durée

Nous consulter

Participants

Tout acteur de la restauration collective : intendant, diététicien, personnel de cuisine, personnel scolaire (enseignants, parents, élèves), élus

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

Audit et conseil en Qualité

- Préparation de l'audit avec l'encadrement
- Analyse et évaluation de la Qualité sur le terrain
Visite des lieux
- Analyse documentaire du système Qualité
Caractère adapté et logique des descriptions (processus, modes opératoires, etc.)
Analyse des phases et tâches décrites en fonction de leur apport dans le système
Etude de la cartographie processus
- Analyse des autocontrôles mis en place
- Détermination des points critiques et non-conformités : examen sur la base de la méthode HACCP et selon les référentiels ISO, IFS, BRC
- Diagnostic des faiblesses et des points forts dans les domaines : organisation, personnel, Hygiène
- Mise en avant des points positifs et des points à améliorer
- Restitution du constat à la Direction, à l'encadrement et/ou au personnel : réunion de clôture
- Préconisations pour améliorer la Qualité
- Validation ou création de documents Qualité
- Le rapport d'audit
- Suivi des actions correctives

Objectifs

- Analyser les niveaux de Qualité
- Mettre en avant les points positifs et les points à améliorer
- Apporter des idées et proposer des solutions

Durée

Nous consulter

Participants

Direction, encadrement, responsable Qualité, personnel

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Méthodes et outils d'évaluation de la Qualité : Pack Evolution®

- Importance et incidence de la Qualité pour votre établissement
- Définitions des priorités, des points essentiels à surveiller avec les responsables de service
- Bilan des services concernés :
Secteurs, locaux, poste de travail
Produits et techniques de fabrication
Circuits et circulation
Comportement humain au sein de votre établissement
- Evaluation des niveaux de Qualité sur les plans humain, organisationnel et technique
- Identification des objectifs ou des points sensibles à maîtriser
Nature, importance, caractéristiques
- Choix et définitions d'indicateurs mesurables, service par service
Nature, gravité, fréquence, causes, moyens de prévention et/ou de correction
Examiner les moyens et fréquence des évaluations
- Présentation des résultats par tableaux de bord, histogrammes et validation par vos responsables
Agir par des actions ciblées afin de progresser
- Propositions d'actions de motivation, de communication, de sensibilisation et de formation du personnel

Objectifs

- Analyser les niveaux de Qualité service par service et mesurer les progressions
- Obtenir un tableau de bord précis de votre efficacité dans ces domaines
- Impliquer vos responsables, votre personnel par une prise en charge des critères essentiels
- Créer une émulation au moyen d'objectifs quantifiables

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Management de la Qualité et Certification

- **Situer la démarche Qualité dans un contexte global : vie de l'entreprise, économie**
Environnement concurrentiel, productivité, objectifs de votre entreprise
- **Évaluation des coûts de la Non-Qualité**
Les principes de la démarche
- **Fidélisation des clients, la Qualité exigée par les clients : orientation client**
L'approche processus de la norme ISO 9000 : la démarche d'analyse
- **Les différents processus de votre entreprise et cartographie des processus**
L'optimisation des processus
- **L'approche par logigramme**
Rôle des différents services de votre entreprise pour la gestion de la démarche Qualité Certification
- **Démarche Qualité, motivation, communication et management**
Explication de l'importance de la communication dans l'entreprise et de la norme ISO
Identification des éléments favorables à la communication et à la motivation des personnels
- **Mise en place d'une commission pilote certification et intégration des forces vives**
L'implication personnelle dans la démarche Qualité / Certification
- **Motivation à l'autocontrôle à son poste de travail et à bien faire dès la première fois**
Conseils adaptés aux participants

Objectifs

- Comprendre les enjeux liés à la Qualité et à la Certification
- Responsabiliser, préparer et motiver à la Démarche Qualité par le management de processus

Durée

Intra : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Outils et méthodes Qualité : mode d'emploi

- **Les méthodes pour progresser**
 - **La résolution de problème :**
Un enjeu lié à la fonction d'encadrement
 - **Plan d'amélioration de la Qualité**
Résoudre les dysfonctionnements et anticiper en vue d'une progression continue
Actions préventives ; actions correctives
 - **HACCP et AMDEC**
Réaliser un état des lieux afin de mesurer l'écart entre la situation réelle et les niveaux requis : obligations réglementaires, objectifs
 - **La notion de processus**
La cartographie des processus
Piloter un processus
 - **Les cinq outils de base**
QQOQCP :
Cerner les problèmes et identifier les dysfonctionnements
- Le remue-méninges :**
Déterminer les causes, rechercher et étudier la cause principale, adopter une solution
- Les 5M et le diagramme causes-effets (Ishikawa) :**
Représenter les causes, identifier et étudier la cause principale
- La pondération (critères de gravité) :**
Comparer et classer les causes
- Loi et diagramme de Pareto :**
Identifier et analyser la cause principale
- **Mise en place d'indicateurs de suivi de la Qualité**

Objectifs

- Amener l'encadrement à prendre en charge les problèmes Qualité
- Être capable d'utiliser outils et méthodes Qualité pour résoudre les problèmes et dysfonctionnements
- Transmettre ces connaissances aux équipes pour une amélioration continue

Durée

Intra : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement et maîtrise

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Sensibilisation et préparation du personnel aux audits Qualité

• 1ère phase : Visite du site

Découverte des spécificités de votre site, vos produits, vos démarches Qualité, votre système Qualité, les CCP du site, les QCP, vos procédures internes

Travail avec l'encadrement et les responsables Qualité

Définition des objectifs

Réalisation du QCM utilisé lors de la formation sur mesure

Définition et validation des jeux de rôle

• 2ème phase : Formation du personnel

Accueil des participants

Présentation de la formation et recueil des

objectifs des participants

Importance de la Qualité dans la réalisation de vos produits

Pourquoi la Qualité

Comprendre les enjeux de la certification

Donner du sens aux audits

• Les audits Qualité

Pourquoi l'audit

Qui réclame les audits

• Les différents types d'audit :

L'audit IFS

L'audit BRC

L'audit ISO 22000

Les spécificités de chaque type d'audit

• Connaissance des règles du jeu

Ce que cherche l'auditeur

Le rôle du personnel lors de l'audit

• Exemple de questions d'auditeurs :

Jeux de rôle avec les participants avec des questions définies lors de la phase 1

• 3ème phase : Formation du personnel, phase pratique

Formation pratique en visite dans les ateliers

Jeux de rôle réel aux postes de travail

Mise en situation

Retour en salle de formation

Réponses aux questions des participants

Correction du QCM réalisé en phase 1

Rappel des points importants

Objectifs

- Présenter au personnel les attentes des auditeurs IFS, BRC et ISO 22000
- Faire connaître les règles du jeu afin que le personnel soit acteur lors des audits
- Faire prendre conscience à l'ensemble du personnel de l'importance de sa participation active lors des audits
- Réussir davantage les audits Qualité grâce au personnel

Durée

Nous consulter

Participants

Service Qualité, auditeurs internes, personnels

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

Objectifs

- Sensibiliser et former l'encadrement et le personnel à l'importance de la protection environnementale
- Mettre en place un Système de Management Environnemental (SME)

Durée

Nous consulter

Participants

Le comité de direction usine, l'encadrement, un groupe pilote

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Mise en place des 5S

• Les objectifs à atteindre sur le site

Communication amont sur le projet 5S
Finalité de la démarche

• 5S, encadrement et groupe pilote

Mise en place de la démarche

Synthétiser, documenter et formaliser

Communication en aval

Progresser dans cette démarche :

pérennisation et conditions du succès

• Définition des 5S

Objectif, action et principe mis en œuvre pour chacun des 5S

Définition des chantiers à mettre en œuvre

Rencontre avec les pilotes de l'action

Définition des outils 5S pour les chantiers pilotes

• Accompagnement pour :

- La mise en œuvre des outils nécessaires

- à l'amélioration des performances des ateliers

- La création des outils essentiels à la démarche 5S

• Création de documents de suivi et affichage des résultats

Validation des mesures prises et engagement au respect de la méthode

Mesure des résultats :

évolution et maintien des résultats

Management des 5S au quotidien

Formation de formateurs

- **L'analyse de la demande, des objectifs de formation, des résultats à atteindre**
- **La conception de la formation et de sa progression pédagogique**
- **Les méthodes et les outils pédagogiques adaptés aux personnes et aux situations**
- **L'animation d'une séance de formation**

Les différents styles d'animation et leur influence sur le groupe

Les rôles de l'animateur et la compréhension des phénomènes de groupe

Principes de communication

- **S'appuyer sur les différences des participants**

Examen des supports et outils pédagogiques
L'art d'éveiller et de maintenir l'intérêt
La dynamique de l'animation : méthodes et outils
Le rythme d'une session
Les bilans étapes et la fixation d'objectifs

- **L'évaluation de la formation... immédiate, puis dans le temps**
- **Pédagogie active avec exercices pratiques individuels filmés et analysés en groupe**
- **Correction/Évaluation de chaque «formateur»**
- **Plan de progrès individuel**

Objectifs

- Être capable de traduire la demande de formation en objectifs pédagogiques
- Choisir la pédagogie adaptée aux réactions des participants
- Créer des outils personnalisés afin de réussir l'action de formation

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Formateurs débutants, encadrement direct

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Formation de tuteurs

- **Accueillir un collaborateur et le mettre en situation de réussite**
- **Intégrer le salarié à son poste, dans son équipe**
- **Créer les conditions d'évolution comportementale et technique**

Présenter l'entreprise, le process, le poste de travail, les règles Hygiène, Sécurité, Qualité
Principes d'accueil et de communication

Les objectifs de compétences à atteindre
Évaluer ses connaissances et s'assurer de l'adéquation poste/salarié
Positionner le collaborateur d'après le référentiel de poste

Transmettre ses savoir-faire
Organiser le transfert de compétences
Coordination de la mise en situation de travail

- **Travail sur la communication pédagogique dans le cadre du tutorat**
- **Les principes de base de la communication**
- **Évaluer, faire progresser, atteindre les objectifs fixés**
- **Communiquer efficacement et mesurer l'évolution**
- **Fixer des objectifs réalistes**
- **Création et exploitation d'outils : livret d'accueil, fiche de poste, définition de fonction, grille d'évaluation, grille de polycompétences, grille d'entretien**

Objectifs

- Accueillir, intégrer, évaluer et faire évoluer le personnel
- Savoir intégrer les nouveaux salariés et transmettre ses compétences

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Chef d'atelier, chef d'équipe, responsable de ligne

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Formation Certificat de Qualification Professionnelle CQP

- Les CQP (Certificats de Qualification Professionnelle) sont des reconnaissances nationales définies et mises en place par les branches professionnelles. Ces CQP concernent les secteurs de la conserve, du chocolat, du lait, de l'industrie de la viande. Les programmes impliquent l'encadrement et les opérateurs sur machines et sur lignes.

Le programme comporte un suivi personnalisé et une validation devant un jury professionnel.

Quelques thèmes abordés selon les référentiels :

HYGIENE ET QUALITE

QUALITE

PRODUITS / PROCESS
Connaissance des produits

COMMUNICATION

MANAGEMENT

VEILLE TECHNOLOGIQUE

OUTILS / INSTALLATIONS
Préparation du poste de travail
Conduite d'installations
Analyse des dysfonctionnements

SECURITE

NETTOYAGE ET RANGEMENT DU POSTE

- Projet professionnel adapté à l'entreprise et au référentiel visé
- Suivi individualisé sur livret stagiaire
- Suivi théorique et pratique, épreuves d'évaluation
- Examen devant jury professionnel

Objectifs

- Chaque participant est amené à maîtriser les connaissances et savoir-faire professionnels en rapport avec les exigences des branches professionnelles

Durée

Nous consulter

Participants

Responsable, chef d'équipe, agent agroalimentaire du secteur

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

► Journée pédagogique : visite d'un établissement agroalimentaire ou de production culinaire

- Choix de l'établissement effectué en fonction des objectifs de l'action : salaison, laiterie, traiteur, abattoir, UPC...
- LE MATIN

Visite pédagogique commentée de l'industrie agroalimentaire ou du site de production culinaire

Mise en évidence :
Connaissance des métiers
Organisation du travail
Management des équipes
Gestion de la Qualité
Gestion de la méthode HACCP dans l'entreprise visitée

Mise en œuvre de la Sécurité

Rencontre avec les responsables de site

Questions-réponses

- L'APRES-MIDI

Cette visite est suivie d'une formation en salle :
débriefing de la matinée

Réflexion sur :
Les points forts constatés
Les applications possibles dans les services de votre établissement

- Rapport d'étonnement sur la visite

Démarche Qualité, HACCP, Sécurité applicable à votre établissement
Travail de groupe
Débriefing

Objectifs

- Vous faire découvrir une entreprise avec ses modes de fonctionnement

Durée

Nous consulter

Participants

Toute personne désirant découvrir des méthodes d'organisation et de la gestion de la Qualité

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Audit et Conseil en Sécurité

- **Rappels sur la réglementation existante :**
Décret du 05/11/01, Directive CE 89/39
- **Visite de votre établissement : analyse et évaluation sur le terrain de la Sécurité**
- **Évaluation de la réglementation interne générale**
Règlement intérieur
Dispositions générales de Sécurité
Consignes affichées
Charte Sécurité
Plan de Sécurité annuel
Objectifs Sécurité de l'année...
- **Évaluation de la bibliothèque technique**
Catalogue des procédés et des produits
Fiches de Données Sécurité (FDS)
Matières premières
Matériaux
Produits
- **Informations Sécurité**
- **Documentation procédure analyse des risques**
A priori, a posteriori
- **Évaluation des consignes et instructions de Sécurité spécifiques à votre entreprise**
Consignes générales
Règles de circulation
- Règles pyrotechniques
Permis de feu
Risques électriques...
- **Entretien et maintenance**
- **Consignes particulières**
Liquides inflammables et gaz
Machines et appareils dangereux...
- **Le plan sinistre**
- **Le plan de protection des points sensibles**
- **Évaluation du plan de formation Sécurité**
- **Évaluation des informations communiquées au CHSCT**
- **Évaluation des accidents**
- **Vérification des différents indicateurs Sécurité**
Nombre d'accidents du travail sur votre site
Nombre d'AT avec et sans arrêt de travail
Taux de fréquence
Taux de gravité
- **Propositions d'actions correctives pour améliorer la Sécurité**
- **Remise d'un rapport détaillé**

Objectifs

- Analyser le niveau de Sécurité de votre entreprise
- Evaluer la maîtrise des moyens humains, organisationnels, matériels et techniques pour la Sécurité

Durée

Nous consulter

Participants

Direction, responsable Sécurité, encadrement, infirmiers et personnels

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Analyse et prévention des risques

- **Décret du 05/11/2001-Directive CE 89/39**
Présentation du décret et commentaires
Connaître les points-clé et les champs d'application
Comprendre les attentes du législateur et des partenaires sociaux, inspection du travail, CRAM...
Évaluer les risques et les coûts de la non-Sécurité pour l'entreprise
- **L'évaluation des risques, l'analyse des risques**
Méthodologie d'évaluation des risques
Comparaison avec des systèmes existants : OHSAS 18001
La méthode des 80/20, principe de Pareto
- **Identifier les risques et les évaluer**
Apprendre à connaître et reconnaître les risques
Les risques visibles, prévisibles ou diffus
Évaluer les risques
Les types de risques à prendre en compte
Hiérarchisation du risque
Exercices pratiques
- **Constitution du document unique**
Création d'une trame de fond pour la création du document unique
Les points obligatoires, les mentions légales
- **Votre programme de prévention**
L'obligation de résultats et de moyens
Créer votre programme de prévention
- **Suivi dans le temps : Programme Sécurité**
Présentation d'un outil novateur et exclusif pour le suivi et la gestion de la Sécurité au quotidien
- **Applications pratiques et suggestions personnalisées**
- **Prise d'objectifs**

Objectifs

- Connaître et comprendre le décret du 05/11/2001
- Être capable de conduire en interne l'évaluation des risques, établir son propre système d'évaluation et créer la trame de son document unique

Durée

Inter : 1 jour

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Direction, responsable Sécurité, encadrement, infirmiers, personnels

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Management de la Sécurité au quotidien par l'encadrement

- **Rappels de la réglementation :**
Le décret du 05/11/2001 - Directive CE 89/39
- **Sensibilisation à la Sécurité**
- **Etat d'esprit Sécurité : chacun impliqué**
- **La non-Sécurité : coûts et incidences ; conséquences des accidents**
Conséquences pénales, financières, humaines pour le salarié et l'entreprise
Analyse à partir d'exemples
- **Responsabilité et législation**
Réflexion sur le climat général généré par l'accident
- **Les dangers sonores, chimiques, matériels, humains et autres**
- **Taux de fréquence et taux de gravité**
- **Définitions**
L'accident du travail
Les obligations légales
Les déclarations à réaliser en cas d'accident
- **Prévention des accidents**
Détection des risques, analyse des causes
L'arbre des causes : définition, utilisation et application pratique
- **Les mesures de prévention**
- **La communication : outil de prévention**
- **Le risque professionnel**
Apprendre à discerner les éléments d'une situation comportant des risques
Application pratique : réflexion des participants sur les risques qu'ils peuvent rencontrer dans leur entreprise
- **Le facteur humain**
- **Les zones à risques dans l'entreprise, définition**
- **Spécificités des risques aux ateliers**
- **La Sécurité liée à la manutention**
- **Conseils personnalisés aux participants**

Objectifs

- Développer un management performant et réactif au niveau de la Sécurité
- Comprendre les enjeux de la Sécurité, intégrer la Sécurité au quotidien
- Analyser les problèmes de comportements et isoler les causes de dysfonctionnements Sécurité

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, responsables d'équipes

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Méthodes et outils d'évaluation de la Sécurité : Prog Sécur®

- **Rappels de la réglementation :**
Le décret du 05/11/2001 - Directive CE 89/39
- **Préciser l'importance et l'incidence de la Sécurité pour votre établissement**
- **Définir les priorités et les points sensibles avec les responsables des services, le service Qualité et la Direction**
- **Bilan des services concernés :**
Locaux, secteurs, unités de travail
Produits chimiques
Circuits et circulation
Comportement humain au sein de votre établissement
Personnel et encadrement
- **Élaborer une grille d'analyse selon les critères essentiels**
- **Réaliser une évaluation sur la base de vos documents Sécurité et de vos statistiques d'accidents de travail**
- **Identifier service par service les objectifs ou points sensibles à traiter**
Nature, importance, caractéristiques
- **Choisir et définir les indicateurs mesurables Sécurité**
Nature, gravité, fréquence, cause, moyens de prévention et/ou de correction
Examiner les moyens et fréquences des évaluations
- **Présenter les résultats par tableaux de bord, histogrammes, validation par vos responsables**
- **Former l'encadrement à la motivation et la communication positives**
- **Être force de proposition des mesures de prévention et d'amélioration**

Objectifs

- Devenir des acteurs responsables de la Sécurité
- Considérer la Sécurité comme une priorité
- Créer des tableaux de bord adaptés à vos besoins

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Formation du personnel à la Sécurité

• L'état d'esprit Sécurité

Sensibilisation à la Sécurité
Le comportement Prévention Sécurité
La réglementation
Prévention des accidents; réflexion sur le climat général engendré par un accident

• La signalisation Sécurité

Les familles de pictogrammes
Avertissement
Obligation
Interdiction
Evacuation
Lutte contre l'incendie
Pictogrammes associés aux risques chimiques

• Les risques dans l'entreprise

Risque électrique : électrisation, électrocution,
Risque mécanique : risques machines
Risque chute : par dénivelation,
chute de plain pied

Risque thermique : chaud et froid, conséquences
Risques liés à la manutention manuelle et mécanique

Risque bruit : conditions de travail et environnement sonore
Risque incendie : la prévention, la lutte
Risque chimique : prévention, affichage
Risque coupure : comportement et prévention
Autres risques
Consignes de Sécurité

• Les équipements de protection individuelle

• L'arbre des causes

Jeux de rôle sur l'arbre des causes

• Motivation à l'application au quotidien

► Comportement Sécurité au travail : gestes et postures

• Sensibilisation du personnel aux gestes et postures

Conséquences des mauvais réflexes...
et des bonnes postures

• L'anatomie

Connaissance du squelette, des muscles, du travail musculaire
Importance de la colonne vertébrale ;
la zone lombaire : déplacement discal
Le système nerveux
Les déformations possibles

• Les principes de la Sécurité physique

Les comportements physiques
Superposition et rapprochement des centres de gravité corps / charge
Respect des courbures naturelles de la colonne vertébrale
Recherche des appuis ; orientation et mobilité des pieds
Action primordiale et dominante des membres inférieurs

Choix judicieux des prises lors du déplacement d'une charge
Principe de l'économie de l'effort ; utilisation de la réaction de la charge
Direction de la poussée d'une charge, utilisation du poids du corps
Les règles de manutention
Bon sens et réflexion ; rôle de la prévention des lombalgies

• Analyse de postes de travail

• Exercices pratiques, entraînement

Améliorer son poste de travail par ses connaissances et ses propositions

• Suggestions personnalisées aux participants

Objectifs

- Développer la motivation du personnel au respect des règles de Sécurité et de prévention
- Connaître les risques dans l'entreprise
- Comprendre les différents pictogrammes
- Travailler en Sécurité en respectant les consignes et en portant les EPI

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Objectifs

- Sensibiliser le personnel aux risques liés à de mauvaises postures
- Connaître les postures adaptées aux postes de travail
- Maîtriser les gestes et postures pour garantir une Sécurité optimale

Durée

Inter : 1 jour

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, personnel

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Prévention des risques chimiques

- **Motivation à la Sécurité et à la prévention des risques produits chimiques**
- **Présentation de Fiches de Données de Sécurité (FDS)**
- **Définition des produits dangereux**
Quels produits sont potentiellement dangereux dans votre entreprise ?
La manipulation des produits chimiques et ses risques
Présentation des familles de produits, **acides, bases, solvants...**
Étiquetage des produits
Comment lire les pictogrammes et les étiquettes ?
Les produits agressifs
La notion de pH
- **Protection, respect des consignes, conduite à tenir**
Voies de pénétration dans l'organisme et prévention : conduite à tenir en cas de brûlures
- **Produits toxiques**
- **Stockage des produits chimiques**
- **Conduite à tenir en cas d'intoxication**
- **Produits inflammables et explosifs**
Les mélanges de produits
Les risques lors des mélanges
Conseils pratiques pour chaque produit
Les opérations dangereuses
Formalisation des objectifs et moyens à mettre en œuvre pour assurer la Sécurité de chacun

Autres risques : anoxie, fluide sous pression
- **Protection individuelle et collective**
- **Conseils pratiques**
- **Formalisation des objectifs et moyens**

Objectifs

- Former le personnel aux risques liés à la manipulation des produits chimiques
- Se protéger contre les risques et respecter les consignes
- Connaître la conduite à tenir en cas d'accident

Durée

Inter : 1 jour

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Toute personne ayant à manipuler des produits chimiques

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Circuit, gestion et tri des déchets

- **La certification V2 et la gestion des circuits**
- **Les circuits : définitions**
Circuit du personnel et visiteurs
Circuit du linge
Circuit du repas
Circuit des déchets
- **Pourquoi trier les déchets**
Les différents types de déchets :
Déchets Hospitaliers
Les déchets DAOM (Déchets Assimilés aux Ordures Ménagères)
Les déchets DASRI (Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux)
Déchets industriels : les différents types de déchets
- **Les risques encourus avec les différents types de déchets**
Les risques microbiologiques avec les déchets et la lutte contre les maladies nosocomiales
Quelques rappels concernant les microbes
- Les dangers avec les micro-organismes
Origines des contaminations
Développement et destruction des bactéries
Les risques physiques
Les risques chimiques
- **La réglementation en matière de déchets d'activités de soins**
Sécurité et déchets hospitaliers
Principes des circuits
Les croisements des circuits
- **La réglementation en matière de déchets industriels**
- **Le coût du tri des déchets**
- **Quels moyens pour évacuer les déchets**
- **Le temps de stockage des déchets DASRI dans l'établissement**

Objectifs

- Connaître l'importance du tri des déchets
- Améliorer la prise en charge des déchets au quotidien
- Rechercher avec les participants des solutions d'amélioration

Durée

Nous consulter

Participants

Tout personnel hospitalier, services techniques

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Application et mise en place de la Norme ISO 14001

- **Situation de l'environnement dans le contexte actuel, évolution normative**
Enjeux de l'environnement
- **Avantages liés à la mise en place d'un Plan Environnement Entreprise**
- **Conformité vis-à-vis de la réglementation**
Réglementation européenne
Réglementation française
- **Maîtrise des risques**
- **Réduction des coûts**
- **Valorisation de l'image**
- **Motivation du personnel**
- **Les systèmes de management et de maîtrise de l'environnement :**
Les normes ISO 14000 : Analyse détaillée de chaque point de la norme
Parallèle avec l'ISO 9001, version 2000
- **La gestion des déchets industriels**
- **Les D.I.B.L.**
- **Les D.I.S.**
- **Maîtrise des coûts internes et externes de la gestion des déchets**
Les entrants et les sortants
- **Analyse par groupe des moyens de maîtrise**
- **Tri sélectif, ciblage des emplacements, examen des chiffres et courbes du site**
- **Communiquer en interne sur le P.E.E.**
- **Prise d'objectifs**

Objectifs

- Sensibiliser et former l'encadrement et le personnel à l'importance de la protection environnementale
- Mettre en place un Système de Management Environnemental (SME)

Durée

2 jours

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, agents de maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Développement durable : définitions et objectifs

- **Définition et historique**
- **Rapport Brundtland (1987)**
«développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs»
- **Une double approche dans l'espace et dans le temps**

Dans l'espace
Chaque individu a le même droit humain aux ressources de la Terre

Dans le temps
L'humanité a le droit d'utiliser les ressources de la Terre mais le devoir d'en assurer la pérennité pour les générations à venir
- **Les trois piliers**
Ecologique, social et économique
Le développement durable se situe à la contingence de ces trois préoccupations.
- **Les trois types d'acteurs**
Etats et collectivités
Entreprises
Individus
- **Les trois éléments sur lesquels agir**
L'air : pollution, changement climatique...
L'eau : pollution, ressources...
La terre : pollution, ressources naturelles : agricoles, matières premières, énergie
- **Les paradoxes du développement durable**
Actions individuelles ou collectives ?
Agir local et penser global ?
Croissance ou décroissance ?

Objectifs

- Sensibiliser à l'approche développement durable tant sur le plan social que sociétal (individu/entreprise)
- Faire prendre conscience des enjeux tant sur le plan individuel que de l'entreprise et des actions qui peuvent être conduites

Durée

2 jours

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

► Accueil du résident en établissement gériatrique

- **Contexte du placement en maison de retraite ou en long séjour, incidences**
- **Comprendre**
Etre sensibilisé et comprendre les bouleversements psychologiques, physiologiques, sociaux, économiques et affectifs provoqués par l'entrée en maison de retraite, et leur incidence sur l'humeur et les comportements

La condition de vie affective des personnes âgées
L'institution

Appréhender l'état réel de la personne âgée pour être capable d'empathie dans son comportement professionnel

Le vieillissement et ses conséquences
La notion de perte
Les différents comportements, les perturbations

- **Accueillir**
Saisir l'importance de l'enjeu d'un accueil réussi pour la vie à venir
Accroître l'efficacité de sa mission d'accueil de la personne âgée et de sa famille
Définition de l'accueil en maison de retraite, ses enjeux
L'accueil : une démarche organisée

Norme Afnor NFX 50 058 "Accueil en établissement de personnes âgées"

Accueillir le patient et sa famille

Réussir le premier contact

Le jour de l'entrée du résident : Présentation

La visite d'établissement ; les règles de vie

Réussir la phase d'intégration

Se mettre à l'écoute : un savoir-faire

- **Communiquer**

Etre capable d'identifier, de communiquer et de rendre opérationnels les histoires familiales, la vie de l'institution, les attentes et besoins de la personne âgée

L'accueil : une démarche de communication entre la personne âgée, sa famille et les membres de l'établissement

Le comportement professionnel

Rejet, épuisement, culpabilité : comment s'en dégager ?

Gérer la répétition permanente des gestes et des paroles

Faire preuve de créativité dans sa communication

Observer et garder cette capacité à redécouvrir en permanence

Bilan sur l'évolution des pratiques professionnelles :

individuelles, en équipe

Prise d'objectifs individuels et en équipe

► Connaissance et prise en charge de la personne âgée

- **Définitions**
La personne âgée
Le projet d'établissement :
- de soin
- de vie
- **Les pathologies et les risques**
Les différentes démences, les signes, l'évolution, les conséquences psychologiques individuelles et familiales
La maladie d'Alzheimer
- **Les risques et leurs conséquences somatiques et psychologiques**
La déshydratation et la confusion
Le sommeil et ses perturbations
Les chutes ; l'appréhension ; les hématomes cérébraux
Les soucis intestinaux
Les risques cutanés, plaies et escarres
- La douleur
- La démence
Comprendre la spirale de la dénutrition

- **La dépendance de la personne âgée**
- **Le personnel face à ces prises en charge**
Savoir anticiper
La perte de sens (les 5 sens)
Travail sur l'approche des personnes dont l'état se dégrade : comment retrouver ou conserver une part d'autonomie
- **Le comportement professionnel**
Reconnaître les capacités de la personne âgée et les faire reconnaître par la famille
Reconnaître la personne âgée dans son histoire, son parcours de vie, savoir l'individualiser dans le groupe
Manifester le respect
- **L'accompagnement «BIO-PSYCHO-SOCIAL»**
Pyramide de Maslow
Démarche ANGÉLIQUE
- **L'Institution, dernier lieu de vie de la personne âgée : réflexion et prise de conscience**
- **Les relations avec la famille : établir un partenariat**
Les 14 besoins de Virginia Henderson
Prise d'objectifs

Objectifs

- Améliorer l'accueil des patients et résidents en institution, afin de favoriser leur intégration
- Présenter l'institution et ses règles de vie au patient et à sa famille
- Accueillir la personne de manière adaptée le jour de son entrée dans l'institution
- Accompagner la personne et sa famille pour les aider à bien s'intégrer pendant les premières semaines

Durée

Inter : 4 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Cadres de santé, soignants, paramédicaux

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Objectifs

- Etre capable d'identifier les besoins fondamentaux et les difficultés de la personne âgée
- Favoriser le processus de vie de la personne âgée en la prenant en charge individuellement, dans le cadre d'un projet de vie

Durée

Inter : 4 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Cadres de santé, soignants, paramédicaux

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Agir sur le stress et l'inquiétude du patient

- **Symptômes et identification**
Conséquences du stress sur le patient ou résidant, son entourage familial, l'équipe professionnelle
- **Comment gérer son propre stress**
L' "espace-ressource" au bénéfice de l'équipe : Groupe de parole...
- **Les stress du patient : identification**
Différentes causes de stress des patients/résidants et des familles : recherche en groupe
Les détresses liées à la maladie, aux comportements déviants, à la mort et à d'autres situations délicates
Etude de cas : interprétation, compréhension par le patient/résidant des situations génératrices de stress, liées à l'absence d'information, une écoute déficiente, un contexte pré-hospitalisation...
- **Ecouter : c'est bien plus qu'entendre !**
Développer le «Savoir communiquer»
Schéma de Shannon
- **Réponses de l'équipe**
Le «patient captif», ses attentes
Briser la spirale du stress : une responsabilité professionnelle
Déclinaison en terme de demandes du patient, identification du besoin réel
Capacités personnelles et capacités de l'équipe
- **Plan préventif**
Maîtriser ses émotions : comment, et à quel prix ?
Réflexion par le groupe
Organisation personnelle, gestion du temps, travail en équipe... au service de la communication
Exercice individuel à l'équipe pour maîtriser son stress
- **Avec la participation souhaitée d'un responsable**
Fixation d'objectifs
Prise de résolution en équipe
La nécessité d'un vrai plan de service et d'un plan d'établissement
Définition d'objectifs personnels

Objectifs

- Identifier le processus de stress et les réactions du patient/résidant
- Elaborer des stratégies adaptées aux différentes situations professionnelles par une meilleure communication avec le patient, les familles et en interne

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Cadres de santé, soignants, paramédicaux...

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier

► Prise en charge de la maladie d'Alzheimer et démences séniles

- **Le processus du vieillissement**
Définitions des termes en psychogériatrie
Images et représentations de la vieillesse dans notre société
Dimensions biologiques, socioculturelles et psychologiques du vieillissement
- **La maladie d'Alzheimer et les démences séniles**
" Démences séniles ", " démences de type Alzheimer ", " démence présénile "...
Éléments de psychopathologie : le vieillissement cérébral pathologique
Un tableau clinique : la maladie d'Alzheimer
Symptômes, stades, traitement ; où en est la recherche
- **L'accompagnement de la personne démente**
La gestion des troubles du comportement : l'agitation, l'agressivité, les déambulations, les demandes répétitives...
- **Améliorer la communication verbale**
Les différents troubles du langage en fonction de l'évolution démentielle
Attitudes d'écoute d'une personne démente
Attitudes pour se faire comprendre d'une personne démente
- **Développer la communication non verbale**
- **Développer les attitudes relationnelles professionnelles**
- **Prévenir l'épuisement professionnel**
- **Mise en place d'un projet de prise en charge et bien traitance**
Le projet : objectifs à poursuivre et moyens
L'aménagement du cadre de vie
Les actes de vie quotidienne
Les ateliers à visée thérapeutique et/ou occupationnelle
Le dossier de suivi des personnes et grilles d'évaluation
L'accueil et le soutien des familles
Le travail d'équipe

Evolution formalisée et prise d'objectifs

Objectifs

- Mieux comprendre le processus démentiel, afin d'apporter des réponses adaptées à cette population
- Améliorer la communication et établir une relation personnalisée avec les personnes démentes
- Mettre en place des projets de soins individualisés

Durée

Inter : 2 + 1 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Toute personne travaillant auprès de personnes âgées

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Animation et maintien des fonctions cognitives de la personne âgée

• Rappels sur les fondamentaux

Différents aspects du vieillissement
Les besoins : Maslow et Virginia Henderson
Les différentes formes de violence en gériatrie
La démarche Qualité, ANGÉLIQUE et la convention pluriannuelle
La loi de rénovation sociale (janvier 2002)

• Rappels sur l'animation des personnes âgées

Qu'est-ce que l'animation ?

Le projet d'animation dans le projet de vie
Conception
Contenu du projet d'animation
Elaboration d'une séance d'animation
La fiche technique d'activité
Supports techniques de l'animation
L'animation rééducative : pourquoi

• Les techniques professionnelles d'animation dans :

Le maintien de l'autonomie motrice
Exemple : la séance d'activité physique

Le maintien de l'activité mentale
Exemple : les ateliers mémoire

Le maintien des relations sociales
Exemple : activités récréatives, culturelles, créatives, de stimulation

• Travaux d'intersession : construire un projet d'animation personnalisé

Analyse de l'avancement de chacun des projets d'animation personnalisés
Elaboration d'outils méthodologiques, afin de mesurer la satisfaction

Objectifs

- Etre capable de construire un projet d'animation personnalisé
- Répondre à des problématiques individuelles des personnels d'animation
- Satisfaire à la réglementation

Durée

Inter : 2 + 1 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Cadres de santé, soignants, paramédicaux

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Personnes âgées : autonomie, dépendance, santé mentale, accompagnement

• Les pathologies et les risques

Le point sur les différentes démences, les signes, l'évolution, les conséquences psychologiques individuelles et familiales
Les troubles somatiques les plus fréquents
Les démences : dépression, confusion mentale, psycho maniaque-dépressive, maladie d'Alzheimer
La maladie démentielle
Les troubles du comportement
L'identification des besoins pour améliorer les pratiques professionnelles et fournir un accompagnement adapté
L'évaluation du niveau d'autonomie de la personne âgée : adéquation avec les besoins

• La dépendance

Définition
Le handicap
Les particularités dans le vieillissement, et les syndromes démentiels

• Qualité de l'accompagnement des personnes âgées avec des troubles du comportement par les personnels de soins

Bilan des ressources disponibles, des capacités et des compétences soignantes
Le rejet, l'épuisement, la culpabilité : comment y échapper et avec quels outils
La répétition des gestes et des paroles
Suivre l'évolution, savoir anticiper
Améliorer et maîtriser la prise en charge de la personne âgée la nuit : violence, sexualité, angoisse, déambulation

• Relations avec les familles

Relation d'aide, communication et soutien
Apprendre à faire face à l'agressivité et/ou à la souffrance des familles
Maîtriser une démarche assertive dans le quotidien avec les familles
Associer la famille " aux soins d'écoute ", à l'activité de la personne âgée et au projet de vie

• Le référentiel ANGÉLIQUE

• Prise d'objectifs individuels et d'équipe

Objectifs

- Améliorer la prise en charge des personnes âgées présentant des troubles du comportement
- Comprendre les troubles du comportement des personnes âgées démentes
- Associer la famille à l'accompagnement de la personne âgée
- Améliorer les pratiques professionnelles

Durée

Inter : 2 + 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Cadres de santé, soignants, paramédicaux

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Plan de bien traitance

- **Présentation du contenu de la formation et des objectifs**
- **Rappels sur Maslow et Virginia Henderson**
- **Echange avec les participants sur leur ressenti en terme de maltraitance des patients ou résidents**
Rappel de la charte de la personne âgée et du patient, les droits et libertés
La maltraitance : définition
Les catégories de maltraitance :
- Psychologique, due à la négligence volontaire ou non
- Physique - Sociale - Architecturale
Qui sont les victimes ?
Les situations à risques dans votre établissement
Echange entre les participants
- **Nouveau plan de bientraitance 2007**
Dispositions réglementaires
Les 10 actions concrètes
- **Critères et manifestation de la maltraitance**
Perception individuelle, perception par l'équipe
Travail et réflexion de groupe
Débriefing
- **Quelques exemples de maltraitance**
Violence et agressivité : coups, brusqueries, contention, isolement non désiré...
Les relations de dominant / dominé
Le renversement des rôles
Le langage employé : agression verbale, infantilisation, mépris, tutoiement...
La dépendance : service des repas, Hygiène...
La négligence : identification
L'organisation des soins médicaux
- **Etude de situations vécues ou fictives**
(avec le support du référentiel MASLOW)
- **De la maltraitance à la bien traitance**
La conscience professionnelle
Les conditions d'hébergement et de service : les points positifs et les points à améliorer
Comment améliorer les conditions dans mon service au quotidien ?
Campagne d'affichage
- **Réflexion et travail de groupe :**
Rédaction d'une charte de bien traitance
- **Objectifs individuels**

Objectifs

- Prendre conscience des cas de maltraitance de la personne âgée en institution
- Aller de la maltraitance à la bien traitance

Durée

Intra : 2 + 1 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Cadres de santé, paramédicaux, psychologues

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Optimiser le capital santé de vos collaborateurs

- **Votre capital santé : mental et physique**
Hygiène et santé
Hygiène au travail, Hygiène domestique
- **Le respect de la personne humaine**
Comment se comporter avec des personnes d'origines différentes
- **Le relationnel**
Comment accepter suggestions et conseils
Comment considérer les instructions de sa hiérarchie
Comment favoriser le dialogue permanent avec son entourage professionnel
- **Les réflexes comportementaux au quotidien**
Le comportemental au quotidien, vie professionnelle et privée
Comment réagir pour participer au bien-être de son service
Les bons comportements physiques
- **La réglementation ; les conditions de travail ; Sécurité**
Selon le décret du 05/11/2001
- **Comment gérer son stress ?**
Rôle de l'alimentation et d'une bonne Hygiène de vie
- **Capital santé : se préserver du harcèlement**
Définitions, législation en vigueur
Harcèlement sexuel
Un problème mondial
Etude de cas : affaire Rena Weeks

Harcèlement moral
Le supposé, le réel et le subi
Quelles réactions devant le harcèlement
Origine et source du harcèlement moral dans les entreprises
Comment se protéger, les recours
- **Construction d'une charte d'éthique**

Objectifs

- Connaître la réglementation et évaluer les spécificités de votre établissement
- Ouvrir un dialogue sur un sujet méritant délicatesse, demandant l'intervention de professionnels
- Examiner des cas réels, la jurisprudence

Durée

Nous consulter

Participants

Direction, encadrement, personnels

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► La démarche Qualité en EHPAD

- **Convention tripartite et obligation réglementaire**
- **Définir le projet**
Objectifs du Projet ANGÉLIQUE ou VÉRONIQUE pour la Qualité de vie du résident
Les différents acteurs : les résidents, le personnel, les intervenants, les familles, les bénévoles...
Le projet d'animation
L'élaboration d'un projet souple et évolutif
- **La méthodologie**
- **Définir l'intention et les moyens de réalisation**
Évaluation de l'existant afin de l'optimiser
Les attentes et la réalité
L'organisation
Évaluation progressive du projet d'animation
Définir les objectifs et les priorités
Travailler avec un groupe de pilotage : Directeur, Résidents, Familles, Personnel
- **Utilisation des questionnaires du Programme Angélique**
- **Animation du groupe de travail, organisation de la réflexion**
- **Détermination des besoins du résident :**
Qualité de l'accueil, appropriation des lieux
Animation, prise en compte de la fin de vie
Comportement et pratiques du personnel, organisation du travail...
Identification des contraintes liées à la vie collective et aux soins
- **Les thèmes**
L'accueil, la sécurisation de la personne âgée, le confort dans l'établissement, l'animation et la vie sociale, la citoyenneté
Le maintien des capacités physiques et intellectuelles, la prise en charge de la douleur et des problèmes de santé, l'accompagnement de la fin de vie
Détermination des objectifs opérationnels et de moyens correspondants, dont un plan de formation adapté
- **Choix d'actions à mettre en place pour une prise en charge de Qualité**

Objectifs

- Accompagner les groupes de pilotage de la démarche visant la mise en place :
- du projet de vie
- du référentiel Angélique

Durée

Nous consulter

Participants

Groupe de pilotage de la démarche Qualité : Projet de Vie ANGÉLIQUE ou Certification

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Accompagnement à la Certification Hospitalière V2

- **Sensibilisation à la Certification Hospitalière V2**
 - **La Qualité en établissement de soins**
Historique de la Qualité et du système de soins français
Le cadre législatif
Pourquoi la Certification Hospitalière V2 ?
 - **La Démarche Qualité**
La chaîne de soins. Impératifs, étapes du projet.
Système d'Assurance de la Qualité
Amélioration continue de la Qualité
 - **Comment maintenir une démarche Qualité dans le temps ?**
 - **Les normes et vigilances réglementaires en matière d'Hygiène hospitalière**
Les Bonnes Pratiques d'Hygiène, de nettoyage et de désinfection
Fonctionnement du système de vigilance
Prévention et lutte contre les infections nosocomiales
 - **Les enjeux de Certification Hospitalière V2**
Rôle et prérogatives de l'HAS, organisme certificateur
- Le référentiel HAS : modèles et procédures de Certification Hospitalière V2...
Calendrier d'avancement du projet
- **Accompagnement à la mise en oeuvre de la démarche**
 - **Motivation à la participation active au projet Qualité : mobilisation de votre personnel**
La mise en place des groupes de pilotage
La rédaction des procédures et des protocoles
 - **Comprendre la démarche engagée par l'établissement : ses enjeux**
 - **Définition du projet Certification de mon établissement**
 - **Démythification : vocabulaire Qualité, grandes étapes du projet, aboutissement**
 - **Incidence sur le travail quotidien : respect des procédures**
 - **Motivation à la communication positive**

Objectifs

- Comprendre la démarche Qualité Certification Hospitalière
- Identifier les étapes de mise en oeuvre et le rôle à jouer par chacun
- Maîtriser la réglementation Certification Hospitalière V2

Durée

Nous consulter

Participants

Cadres de santé, personnels soignant et technique

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Requalification des ASH

- **Définition des missions des agents requalifiés**
- **Dimension humaine de l'hospitalisation, accueil des patients et des familles**
- Communication positive et relations avec les malades ou les résidents
Reconnaître les besoins, les comportements pour apporter des réponses adaptées
- **Contribuer activement à une meilleure image de l'établissement**
- **L'Hygiène, le nettoyage, la désinfection et l'entretien régulier des locaux, la méthode HACCP**
- Développement des Bonnes Pratiques Hôtelières dans la distribution des repas
- **Les techniques de service en restauration, les liaisons chaude et froide**
- Améliorer la convivialité, le confort au moment du repas et après le repas
- **Importance de l'Hygiène vestimentaire, corporelle**
- **Gestion et distribution du linge dans le service**
- Participation à la certification et/ou aux projets de service
- **Autres apports en fonction des besoins des participants et des établissements**

Objectifs

- Elargir ses compétences et intégrer au quotidien les techniques et l'esprit d'initiative déjà acquis
- Etre capable de mettre au service des malades ou des résidents les nouvelles qualifications obtenues

Durée

Nous consulter

Participants

A.S.H.

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Mettre en place son équipe Hôtelière

- **Fonction hôtelière dans les établissements hospitaliers**
Acteurs privilégiés de la perception de la Qualité par le patient/résident
- **Pourquoi un service hôtelier dans l'établissement ?**
Définition du service hôtelier, aujourd'hui au travers des référentiels certifications HAS
La démarche Qualité dans les établissements de soins
- **Démarche Qualité et Communication pour l'optimisation de la prestation hôtelière**
La Communication personnel et patient/résident dans les établissements hospitaliers
La Qualité, l'Hygiène, la méthode HACCP : définitions, importance, incidence sur votre travail
Le Nettoyage et la Désinfection des locaux
- **La Blanchisserie et la fonction Linge**
Réception du linge sale, tri, lavage - traitement du linge, pliage, transport, stockage, transmission, récupération du linge sale
Circuits linge propre et linge sale, respect de la marche en avant, croisement des circuits
- **Hygiène du repas**
La nouvelle réglementation
Les points à maîtriser
La gestion des offices alimentaires
- **Les critères Qualité de la distribution des repas en salle à manger et/ou dans les services**
La place du repas dans la vie du résident ou du patient
Les techniques hôtelières
L'organisation du travail
L'équilibre alimentaire
La communication et les échanges
- **Le nettoyage et la désinfection**
Importance du nettoyage - Les points-clé
Utilisation des produits
- **Gestion de l'environnement**
Le tri et les circuits des déchets

Objectifs

- Positionner les participants en tant qu'hôtelier/hôtelière et les amener à comprendre l'importance de ce métier
- Développer leurs connaissances sur les différents aspects du métier d'hôtelier

Durée

Inter : 2 + 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Agents hôteliers

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Accompagnement des activités et de la Qualité des prestations en Maison de Retraite EHPAD

• Rappels sur le contexte réglementaire

L'Arrêté du 20.04.1999

Loi n° 2002-2 du 02.01.2002 rénovant l'action sociale - article 15

• L'évaluation ANGÉLIQUE

Loi n°2006-1640 du 21.12.2006 - article 85

Arrêté du 13.04.07 portant approbation de la convention constitutive de l'ANESM : Agence Nationale Evaluation Sociale et Médico-sociale

• Le Décret n°2007/975 du 15.05.2007

Objectif : il fixe le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la Qualité de la prestation des établissements EHPAD.

Chapitre 1 : principes généraux

Chapitre 2 : objectifs de l'évaluation externe

Chapitre 3 : engagement de la procédure d'évaluation externe

Chapitre 4 : étapes de la procédure d'évaluation externe

Chapitre 5 : résultats de l'évaluation externe

• L'outil d'évaluation

1- Structure de son environnement et intégration physique

2- Intégration sociale

3- Qualité de vie

4- Qualité de la prise en charge des résidents

5- Développement de l'autonomie

6- Politique d'ouverture

7- Management

8- Stratégie de développement

Objectifs

- Préparer les établissements à l'évaluation externe
- Connaître et maîtriser l'outil d'évaluation interne Angélique
- Savoir quels documents préparer pour réussir son évaluation

Durée

Nous consulter

Participants

Directeurs, cadres de santé, soignants, responsables services logistiques ou hôtellerie

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Enquêtes de satisfaction

• L'enquête de satisfaction

- Que peut-on attendre d'une enquête de satisfaction pour votre établissement ?
- Quelles sont les motivations des clients à répondre à une enquête ?
- Quelles méthodes d'enquêtes peut-on préconiser ?
- Quelles organisations des enquêtes de satisfaction adopter ?
- Quel plan d'actions doit-on suivre pour obtenir une évolution significative de la satisfaction ?

• Méthodologie

- Les outils
- Les critères d'évaluation
- Le support d'enquête
- Définir un support adapté

• Réaliser l'enquête de satisfaction

- Information
- Planification des enquêtes
- Choix du support de l'enquête
- Déroulement, envoi des documents

- L'enquête téléphonique ou en face à face
- Les interviews
- Exploitation de l'enquête

• Comment mettre en oeuvre un plan d'actions d'amélioration

- Axes d'amélioration
- Axes personnel/client
- Outils
- Calendrier
- Résultats à attendre

• Aide à la réalisation de vos supports enquêtes sur mesure

- Définition des objectifs et des critères d'évaluation
- Validation des documents

• Interprétation et actions correctives

- Interprétation des enquêtes de satisfaction
- Suivi et actions correctives

Objectifs

- Mettre en place des enquêtes de satisfaction pertinente
- Etre capable de tirer profit des enquêtes de satisfaction
- Mettre en place des actions correctives

Durée

Nous consulter

Participants

Direction, responsable formation, responsable qualité, encadrement

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

Nettoyage-Désinfection et respect de l'environnement

- **Le respect de l'environnement est aussi et surtout un problème culturel. Il passe par un grand nombre de changements comportementaux.**
- **Recueil d'informations :**
Type de produits utilisés, quantité achetée, système de dosage utilisé, prestation attendue
- **Analyse des méthodes actuelles de nettoyage des locaux**
Quel produit pour quel usage
Le dosage des produits
L'utilisation de l'eau et les rejets dans le système d'écoulement
Les conditionnements des produits de nettoyage
- **Analyse des besoins réels de votre établissement en fonction :**
De vos attentes
De la surface de vos locaux
Du personnel affecté à l'entretien des locaux
- **Harmoniser, simplifier et rationaliser les produits dans votre établissement, en conservant les équipements actuels**
Faire des économies en eau et en produits en respectant mieux l'environnement en utilisant par exemple la méthode de nettoyage par imprégnation des franges
Travailler sur les dosages de produit
- **La sélection de produits plus écologiques**
Choix des produits en fonction des critères écologiques
Réduction de l'utilisation de l'eau et des rejets
- **A l'issue de cette formation, nous pouvons vous proposer une action de formation à la bonne utilisation des produits par votre personnel, ainsi qu'un accompagnement à la création des modes opératoires et documents Qualité.**

Objectifs

- Choisir les produits les mieux adaptés au respect de l'environnement
- Trouver le meilleur rapport Qualité/prix et réaliser des économies en respectant la planète

Durée

Nous consulter

Participants

Direction, responsable équipe de nettoyage, responsable des achats, encadrement

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Audit et conseil en Nettoyage-Désinfection

- **Analyse et évaluation sur le terrain de l'organisation du travail de Nettoyage-Désinfection**
- **Analyse des étapes du travail de Nettoyage-Désinfection en fonction des locaux :**
Méthode de travail
Connaissance et utilisation des produits
Analyse des fiches techniques
Utilisation du matériel conforme, entretien
Communication dans le service et entre services
Suivi documentaire : planning de nettoyage, fiches de poste
- **Détermination des points critiques : examen des procédures de nettoyage, plannings de nettoyage**
Analyse de l'application des protocoles par le personnel
- Diagnostic des points forts et des points à améliorer dans les domaines : organisation, techniques, efficacité, résultats, Hygiène...
- **Restitution du constat à la Direction, à l'encadrement et/ou au personnel**
- **Préconisations d'amélioration :**
Organisation
Méthodes
Suivi documentaire
Aide à la réalisation de procédures
Validation des procédures en place
Réflexion sur l'organisation du travail
Suggestions d'amélioration
Validation des méthodes de travail

Objectifs

- Analyser le secteur du nettoyage et de la désinfection
- Évaluer la maîtrise des moyens humains, organisationnels, matériels et techniques du nettoyage
- Conseiller quant à l'organisation et mettre en place des procédures

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, personnel de l'équipe de nettoyage

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

► La pratique du Nettoyage-Désinfection des locaux et matériels

- **Importance de l'Hygiène et du nettoyage pour votre Établissement**
L'Hygiène dans les services et les locaux
Lien avec les démarches Qualité
- **Importance du Nettoyage-Désinfection**
Le risque infectieux
- Lutte contre les maladies nosocomiales, les microbes
- **Hygiène de base, rappel**
Les Bonnes Pratiques d'Hygiène
- **Du nettoyage à la propreté visuelle**
Connaissance des produits et des moyens matériels
Examen de fiches techniques et de planning de Nettoyage-Désinfection
Aide à la réalisation ou à la modification du planning de Nettoyage-Désinfection
Techniques d'entretien, de nettoyage des locaux
Rappel de l'importance des dilutions
- Le cercle de SINNER
- **L'alternance des désinfectants**
Cas particulier de l'eau de Javel
- **Les techniques de nettoyage des locaux**
Adaptation des techniques et du matériel à la structure et aux locaux de chaque service
- **Examen ou mise en place de protocoles**
Réalisation de procédures
Elaboration de protocoles personnalisés
- **Organisation du travail : analyse, réflexion, suggestion de méthodes**
- **Groupe de travail : Qualité du nettoyage et de la désinfection du matériel**
- **Travail sur l'ordre, la propreté et le rangement**
Rigueur, exigence, implication personnelle pour un nettoyage efficace
- **Valeur du rôle de chacun**
- **Sécurité du personnel**
Gestion des produits d'entretien
Les points-clé de la Sécurité

Objectifs

- Optimiser, valoriser les moyens humains, matériels et techniques pour maîtriser le nettoyage et la désinfection
- Être capable de réaliser un nettoyage et une désinfection efficaces en appliquant les protocoles définis

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Personnel, encadrement

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Audit de la fonction linge, Hygiène/RABC dans votre lingerie/blanchisserie

- **Visite des locaux dépendant de la blanchisserie**
- **Analyse et évaluation sur le terrain de l'Hygiène et de l'organisation du travail**
- **Analyse des étapes de votre fonction linge**
Collecte, transport et réception du linge sale vers la lingerie
Tri, lavage, traitement du linge, repassage, pliage
Transport et entreposage du linge propre, distribution
Examen des Bonnes Pratiques d'Hygiène
Circuits linge propre et linge sale, respect de la marche en avant, croisement des circuits propres et sales
Lavage des mains, tenue...
- **Analyse en suivant la méthodologie Qualité, RABC**
Précision des moments à risques au cours des manipulations
Examen des fiches techniques et des protocoles mis en place
- **Analyse des auto-contrôles mis en place**
Procédures, fiches de poste...
- **Détermination des points critiques : examen sur la base de la méthode Qualité, RABC**
Application par le personnel
Mise en avant des points forts et des points à améliorer
- **Rédaction d'un rapport d'audit**
- **Restitution du constat à la Direction, à l'encadrement et/ou au personnel**
- **Réflexion participative sur les priorités à suivre pour améliorer l'Hygiène**
- **Préconisations pour garantir l'Hygiène et la Qualité de la prestation**

Objectifs

- Analyser le secteur lingerie/blanchisserie dans sa fonction globale
- Évaluer la maîtrise des moyens humains, organisationnels, matériels et techniques de la distribution du linge
- Préconiser des actions correctives

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement et personnel de lingerie et de blanchisserie

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Formation pour la mise en place de la méthode Hygiène/RABC dans votre lingerie/blanchisserie

- **Présentation et formation à la méthode RABC**
Compréhension de la méthode RABC en blanchisserie, but et intérêts
Notions de microbiologie : développement, transmission, destruction
La distribution du linge : moments à risques au cours des manipulations
- **Les différentes zones**
Zone de tri
Zone de pliage
Zone déstockage
Zone des réserves
- **Bonnes pratiques d'Hygiène**
Le processus lessiviel : techniques et intérêt des contrôles bactériologiques en blanchisserie
- **Organisation de la distribution du linge**
Collecte, transport et entreposage du linge sale
Respect de la marche en avant ;
Circuit d'arrivée du linge sale et départ du linge propre

Hygiène corporelle, vestimentaire et entretien des matériels
Utilisation du matériel, chariots, containers...

- **Les procédures à mettre en place en blanchisserie pour une méthode RABC simple et efficace**
- **Travail de groupe**
Réflexion sur les points critiques à surveiller à la blanchisserie et à la lingerie
Explication du processus des risques
Classement par importance et fréquence
Elaboration de procédures adaptées
- **Réalisation de protocoles**
Exemples concrets
- **Réalisation de procédures RABC**

Objectifs

- Former le personnel et l'encadrement à la méthode RABC
- Maîtriser les moyens matériels et techniques pour proposer un linge visuellement et bactériologiquement propre

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement et personnel de lingerie et de blanchisserie

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Maîtriser la Qualité de la prestation lingerie/blanchisserie

- **Evaluation de la Qualité de la distribution du linge analyse du travail de la blanchisserie aux services**
Analyse des étapes de travail : collecte et réception du linge sale, tri, lavage-traitement du linge, pliage, stockage, transport, transmission aux services, retour des services
Origines des contaminations /recontaminations
Circuits linge propre et linge sale, respect de la marche en avant, croisement des circuits
Hygiène des matériels : machines, chariots...
Le facteur humain : personnel, gestes et manipulations, comportement de travail
Examen des fiches techniques et des protocoles mis en place, application par le personnel
Charges de travail, répartition des tâches, gestion du temps, planification
- **Détermination des points critiques et des dysfonctionnements de la collecte à la distribution**
- **Proposition de modifications organisationnelles, détermination des besoins de formation du personnel**
Restitution du constat au personnel, commentaires avec l'équipe

- **Rapport à la Direction**
- **Formation du personnel sur la base des constats de l'analyse réalisée :**
Microbiologie appliquée : développement, transmission, destruction
Lavage des mains, tenue de protection, Hygiène corporelle et vestimentaire
La distribution du linge : moments à risques au cours des manipulations
Circuits courts, respect de la marche en avant, respect de la législation
Formation adaptée aux constats réalisés lors de l'évaluation
- **Les bonnes pratiques professionnelles en lingerie**
- **Suggestions adaptées en situation réelle de travail**
Si vous le souhaitez, nous vous proposons la réalisation d'un film vidéo de la collecte à la distribution du linge dans les services et en blanchisserie

Objectifs

- Évaluer la Qualité du secteur de la collecte du linge, du traitement à la distribution et à la remise aux services
- Maîtriser les moyens matériels et techniques pour proposer un linge visuellement et bactériologiquement propre
- Former le personnel afin qu'il soit capable de réaliser un travail de Qualité en appliquant les protocoles d'un bout à l'autre de la chaîne

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, personnel de lingerie et de blanchisserie, personnel des services

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

Prévention des infections nosocomiales

- **Définitions : les maladies nosocomiales**
Présentation de statistiques
- **La Qualité en établissement de soins**
La microbiologie, microbes, virus
Les différents réservoirs de germes
Les différents modes de transmission
- **Hygiène du personnel**
Le lavage de mains
La tenue
Les protections
Les précautions lors du travail quotidien
- **L'isolement des patients contagieux**
Les différents types d'isolement
Quelle procédure en fonction du type d'isolement
- **Les produits de Nettoyage-Désinfection**
Les détergents
Les désinfectants
Les détergents-désinfectants
Modes d'emploi et précautions d'utilisation
Quel produit pour quel usage ?
- **Le nettoyage, la désinfection des locaux**
Les différents types de locaux
Le nettoyage quotidien, le nettoyage à fond
La désinfection dite «terminale»
La désinfection de locaux spécifiques
- **La fonction alimentation**
Les intoxications, les toxi-infections alimentaires
Les précautions à prendre au niveau des offices alimentaires
- **La fonction linge**
Les circuits du linge
Le stockage, la gestion
- **Les déchets hospitaliers**
Les différents types de déchets
Le tri nécessaire
La maintenance et la surveillance du système

Objectifs

- Former le personnel à l'Hygiène hospitalière pour prévenir les infections nosocomiales
- Les responsabilités de chacun vis-à-vis des infections nosocomiales
- Etablir des procédures pour lutter contre la propagation des maladies nosocomiales

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

AS, ASH, ASI, agents de services techniques, personnel de cuisine, personnel de buanderie, lingerie

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Entretien des locaux en résidence pour personnes âgées

- **Importance de l'Hygiène et du nettoyage pour votre Établissement**
L'Hygiène dans les services et les locaux
Lien avec les démarches Qualité
- **Importance du Nettoyage-Désinfection**
 - Le risque infectieux
 - Lutte contre les maladies nosocomiales
 - Hygiène de base
 Les Bonnes Pratiques d'Hygiène
- **Du nettoyage à la propreté visuelle**
Connaissance des produits et des moyens matériels
Examen de fiches techniques et de planning de Nettoyage-Désinfection
Aide à la réalisation ou à la modification du planning de Nettoyage-Désinfection
Techniques d'entretien, de nettoyage des locaux
Rappel de l'importance des dilutions
- Le cercle de SINNER
- **L'alternance des désinfectants**
Cas particulier de l'eau de Javel
- **Les techniques de nettoyage des locaux**
Adaptation des techniques et du matériel à la structure et aux locaux de chaque service
- **Examen ou mise en place de protocoles**
Réalisation de procédures
Elaboration de protocoles personnalisés
- **Organisation du travail : analyse, réflexion, suggestion de méthodes**
- Groupe de travail : qualité du nettoyage et de la désinfection
- Travail sur l'ordre, la propreté et le rangement
Rigueur, exigence, implication personnelle pour un nettoyage efficace
- **Valeur et rôle de chacun**
- **Sécurité du personnel et des résidents**
Gestion des produits d'entretien
Les points-clé de la Sécurité

Objectifs

- Optimiser, valoriser les moyens humains, matériels et techniques pour maîtriser le nettoyage et la désinfection en résidence pour personnes âgées
- Être capable de réaliser un nettoyage et une désinfection efficaces en appliquant les protocoles définis

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement et personnel de lingerie et de blanchisserie

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Mise en place de la méthode RABC en maison de retraite et EHPAD

- **La méthode RABC**
Présentation et formation à la méthode RABC
Compréhension de la méthode RABC en blanchisserie, but et intérêts
Notions de microbiologie : développement, transmission, destruction
La destruction du linge : moments à risques
- **Les différentes zones**
Zone de tri
Zone de pliage
Zone déstockage
Zone des réserves
- **Comment mettre en place les zones dans mes locaux actuels ?**
- **Organisation de la distribution du linge**
Collecte, transport et entreposage du linge sale
Respect de la marche en avant dans le temps ou dans l'espace
Circuit d'arrivée du linge sale et départ du linge propre
Hygiène corporelle, vestimentaire et entretien des matériels
- **Le choix des produits lessiviels**
Les procédures et bonnes pratiques d'utilisation
Compilation de fiches techniques et protocoles
- **Rédaction de modes opératoires et validation**
Réalisation de protocoles : exemples concrets
Réalisation de procédures RABC
Utilisation de machines à laver
- **Application des procédures : les bonnes pratiques**
Hygiène du personnel : santé, tenue, lavage des mains
Hygiène du linge : tri/identification, processus lessiviel, stockages, distribution
Organisation spécifique du travail, Hygiène comportementale, gestes et manipulations
Hygiène du matériel et des locaux
Circuit d'arrivée du linge sale et départ du linge propre - Distribution
Respect de la marche en avant
- **Le cas particuliers du linge infecté**

Objectifs

- Former le personnel de blanchisserie à la démarche Qualité RABC
- Réfléchir sur sa méthode de travail et appliquer les bonnes solutions
- Mettre en place des protocoles et procédures simples et applicables tenant compte des contraintes de l'établissement

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Tout personnel de lingerie, blanchisserie, responsable

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

Accompagnement pour vos appels d'offres de produits de Nettoyage-Désinfection

- **Recueil d'informations**
Type de produits utilisés, quantité achetée, système de dosage utilisé, prestation attendue
 - **Analyse des méthodes actuelles de nettoyage des locaux**
Quel produit pour quel usage
Le dosage des produits
Les conditionnements
 - **Analyse des besoins réels de votre établissement en fonction :**
De vos attentes
De la surface de vos locaux
Du personnel affecté à l'entretien des locaux
 - **Harmoniser, simplifier et rationaliser les produits dans votre établissement, en conservant les équipements actuels**
 - **Aide à la création du Cahier des Charges Techniques Particulières (CCTP)**
Aide au dépouillement des offres
Participation au choix des produits sélectionnés en fonction de l'usage et du résultat obtenu
Analyse des fiches techniques et de Sécurité
Choix des produits retenus
- A l'issue de cette formation, nous pouvons vous proposer une action de formation à l'utilisation des produits par votre personnel, ainsi qu'un accompagnement à la création des modes opératoires et documents Qualité.*

Objectifs

- Choisir les produits les mieux adaptés aux attentes des établissements
- Trouver le meilleur rapport Qualité/prix et réaliser des économies

Durée

Nous consulter

Participants

Direction, responsable équipe de nettoyage, responsable des achats

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

► Réussir l'accueil physique et téléphonique

- **L'accueil avec le professionnalisme crée la différence**
- **Les conditions d'un accueil réussi**
- **Les différentes situations d'accueil : pré-accueil, téléphone, entretien, prise en charge, accompagnement, prise de congé...**
- **Accueil et démarche Qualité**
- **Prise de conscience de son image personnelle**
Découvrir ses potentiels de communication et des outils de progrès
Recherche des éléments dynamiques et professionnels
Sourire, disponibilité et maîtrise de soi
- **Les techniques d'accueil et de communication**
La discrétion
Qu'est-ce qu'un comportement positif ?
La personnalisation du message
- **La communication optimisée**
Détermination efficace de la demande :
pratiquer une écoute active

Raisonnement en terme de besoins de l'interlocuteur, exprimés et induits
Différents interlocuteurs... et relation humaine adaptée, souple
Une réponse adaptée à chaque sollicitation
Cadre habilement les situations délicates
Désamorcer les inquiétudes par l'explication

- **L'accueil et l'efficacité, la convivialité**
Uniformiser les pratiques en conservant la nécessité de personnalisation
Travailler en équipe, développer une ambiance motivante et une chaîne accueil-communication
Le sens du service
- **L'organisation de son poste de travail**
- **Prioriser les situations, gérer activement l'attente**
- **Mettre en place des réflexes au quotidien**
- **Viser l'excellence relationnelle**

Objectifs

- Garantir des pratiques d'accueil fiables
- Adopter un véritable comportement d'accueil : comprendre et répondre de façon efficace en toute situation
- Améliorer son professionnalisme, acquérir les techniques d'une communication de Qualité

Durée

Inter : 2 + 1 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Tout acteur de l'accueil : réceptionnistes, hôtesse d'accueil, conseillers, personnel de réception et d'orientation...

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Le téléphone : outil relationnel

- **Réflexion sur les enjeux pour l'établissement**
- **Gestion de l'appel : acquérir les bases**
La préparation de l'accueil : organiser ses outils
Principes de base du premier accueil pour réussir le contact
Déterminer son objectif, celui de l'interlocuteur
Techniques correspondantes, savoir-vivre
Faire patienter
Prendre congé
- **Qualité de la voix**
Connaître ses performances
Développer son potentiel, corriger ses faiblesses
- **Soigner son expression**
Sourire, ton, débit, formulation positive
Identifier les parasites
- **S'adapter à son interlocuteur**
Comprendre ; motiver
Créer un climat de confiance et d'échanges
Se synchroniser
- **Établir une véritable relation de communication**
Raisonnement gagnant-gagnant
L'écoute

Le questionnement pour comprendre et compléter
Susciter un dialogue constructif et rassurant
La validation

- **Prendre en compte la demande**
Raisonnement en terme de "ce qu'il m'est possible de faire"
Gérer les situations délicates : réclamation, mécontentement, stress, agressivité, difficultés de compréhension (langage, confusion)
Joindre votre interlocuteur
Franchir les barrières
Susciter l'intérêt
- **Argumentation**
Quel est votre objectif ?
Préparer les objectifs et les parades-réponses
Optimiser son aptitude à convaincre et à négocier
L'argumentaire
Concrétiser
L'attitude et la formulation positives
- **Exercices pratiques, groupes de travail**
- **Être son propre acteur du changement : objectifs et engagements personnels**

Objectifs

- Faire de chaque échange une occasion de développer et fidéliser votre clientèle
- Améliorer votre image de marque liée à la Qualité de l'accueil téléphonique
- Développer vos compétences relationnelles au téléphone pour conduire un véritable échange téléphonique

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Tous les collaborateurs utilisant "l'outil téléphone", désireux de perfectionner leurs techniques d'appels ou de réception

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Accueil et prévention de l'agressivité

• Identifier les freins à une communication de Qualité

Les différences de références

Du fait... à l'opinion... au jugement de valeur

Découvrir et respecter ses capacités et limites

• La gestion du stress dans votre environnement professionnel

Origines du stress

Techniques de maîtrise du stress

Confiance, estime de soi et sauvegarde de ses valeurs

Définition commune : une priorité

Les limites imposées par son rayonnement professionnel

• Décupler les résultats en équipe

Comment gérer les réclamations, les urgences

• La prévention et les facilitateurs de communication

L'accueil et la communication de Qualité

Réflexion sur les besoins et attentes des interlocuteurs ; la préparation

L'attitude positive : l'état d'esprit, le respect, la courtoisie, l'empathie, la notion de service rendu

La communication active : l'écoute,

la compréhension

La formulation positive

Techniques de relaxation et de respiration

• Savoir gérer les différents interlocuteurs Groupes de travail issus des cas rapportés

Analyse de votre public

Déterminer un mode de réponse adapté

Savoir désamorcer les tensions

Les mots, la formulation, le ton de la voix

Lutter contre la monotonie, la répétition

• Mettre en place un plan d'action d'équipe

Raisonnement en terme de solutions

Validation des solutions retenues par l'ensemble du groupe

► Travailler en inter culturalité : une richesse

• Une exposition de divers ouvrages, objets, documents, vidéo... est mise à la disposition des participants en salle de formation, en consultation libre au cours des pauses du matin et de l'après-midi, utile aux travaux des divers groupes de travail.

• Précision de vocabulaire

Au delà des différences de langues...

Faire preuve de créativité dans son désir de communiquer

• La différence : une richesse, un levier de motivation

De la pluri culture à... l'inter cultures

Les écueils : ignorance, clichés, colonialismes, généralités, préjugés et autres

Du système de référence personnel à l'acceptation de l'autre

Les repères identitaires : rôle fondamental

Le stress de l'inconnu : outil de progrès et d'enrichissement

• Références différentes : modes de communication différents

Comprendre les comportements issus de

l'appartenance à une communauté

Identifier les besoins au delà des mots : les attitudes

L'affectivité du message - souhaitée, perçue par chacun

Application pratique : la notion de respect et d'autorité d'une culture à l'autre

• Se préparer aux divergences possibles

Repères culturels utiles

Différentes appréhensions de la notion d'autorité, d'humour, de créativité, etc.

• Différence de cultures ou déviance comportementale ?

Reconnaître les attitudes de fermeture, d'exclusion

Repérer les abus, les provocations, les tentatives de déstabilisation

• Prévenir les relations conflictuelles

Le respect de l'individu, de l'apprenant(e) dans le groupe

Utiliser l'effet miroir ; réflexion sur les effets d'une relation " impeccable "

Les facilitateurs de communication

Constructif et positif en toute situation

• Réflexion à partir des cas rapportés par les participants Travaux en groupes de travail

• Fixation d'objectifs

Objectifs

- Découvrir ses réactions et comportements personnels en situation d'accueil difficile
- Identifier les facteurs du stress, son processus et ses manifestations au quotidien
- Réussir à gérer des situations "délicates"
- Elaborer des solutions adaptées aux situations usuelles, des plans de progrès personnels et d'équipe

Durée

Inter : 2 + 1 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Tout acteur de l'accueil :

réceptionnistes, hôtesse d'accueil, conseillers, personnel de réception et d'orientation, personnel soignant

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

Objectifs

- Sur la base d'un exemple : donner des repères culturels utiles pour mieux comprendre les comportements liés à l'appartenance à une communauté
- Sur la base de ces connaissances et des résultats souhaités, décliner des outils et techniques pour adapter son mode de communication

Durée

Inter : 2 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Personnel d'accueil, formateurs, personnel encadrant...

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Management par groupe de projet et accompagnement au changement

- **Les enjeux du management par groupe de projet**
Convergence des enjeux avec la stratégie de votre établissement
- **Le processus de mise en place du management par groupe de projet**
Choix d'une organisation des groupes
- **Qu'est-ce qu'un projet ?**
Incidence du management par groupe de projet
- **Monter le projet :**
Fixer les objectifs du projet
Décomposer en tâche cohérentes
Constituer son équipe et la mobiliser autour du projet
Savoir négocier et déléguer
- **Conduire le projet :**
Méthode participative et adhésion
- **Planifier et analyser l'avancement :**
Tableau de bord, coûts et délais, gestion de l'information, faire vivre le projet en obtenant la performance de l'équipe
- **Adéquation des actions avec votre démarche qualité**
- **Obtenir et mesurer les résultats :**
Savoir décider de la poursuite ou de l'arrêt d'un projet
Savoir relancer ou réorienter
Évaluer et mesurer l'atteinte des objectifs
Communiquer sur l'avancement, les résultats du projet
Évaluer l'impact du groupe de projet sur le management
- **Les enjeux du changement : aspects économiques et rentabilité**
- **Les objectifs de l'entreprise**
Qu'est-ce qui doit évoluer
Les freins
Les facilitateurs
- Une nouvelle forme d'organisation

Objectifs

- Au moyen du groupe de projet, faire émerger un effet multiplicateur au-delà de la simple addition des compétences et savoir-faire
- Animer une équipe projet et en connaître les limites et contraintes
- Comprendre la nécessité du changement et la maîtriser

Durée

Nous consulter

Participants

Les membres du personnel amenés à conduire ou accompagner la mise en place du management par projet

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

► Communication et Management d'équipe

- **Le management : définitions, applications**
- **Les différentes méthodes : laxiste, autoritaire, mobilisatrice...**
- La théorie des besoins avec la pyramide de Maslow
- Analyse des motivations de votre personnel selon Herzberg
- **Mettre du plaisir dans le travail par l'humour, le sourire, le regard, la considération...**
- Examen de ce qui constitue la spirale de la réussite, des succès, analyse des causes des échecs
- La motivation et le travail séquencé : lancement, étapes, bilan
- **La communication : un levier d'action au service du management**
- Jeux de rôle sur la communication et divers exercices pratiques
- **Considérer positivement votre personnel change tout**
- Communiquer en permanence sur le mode positif
- **Les conduites-clé d'un management efficace**
- Les techniques d'un management individuel et collectif
- **Maîtriser les enjeux et les éléments essentiels d'une bonne délégation**
- Savoir animer une réunion, un entretien d'évaluation
- **Le management en situation de crises**
- Conseils adaptés au mode de management des participants
- Jeux de rôle et exercices pratiques

SYNTHESE & EVALUATION FORMALISEE

Objectifs

- Être capable de répondre aux différentes attentes de votre personnel en vue d'accroître sa motivation
- Savoir tirer profit des attitudes qui incitent à l'action
- Perfectionner votre style de management pour mieux dynamiser votre équipe

Durée

Inter : 4 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, maîtrise

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Développer ses capacités d'animation et de motivation d'équipe

- **La communication : composante essentielle du management d'une équipe**
- **Management et communication**
- **La pyramide de Maslow et la théorie des besoins**
- **Les attentes des salariés selon Herzberg**
Dans l'environnement du travail
Dans la nature du travail
- **Motivation et démotivation**
- **Communiquer :**
Langage verbal et non verbal, adaptation de son message à l'autre, reformulation
Argumenter, savoir questionner, informer, écouter, consulter, motiver
- **Animer son équipe en maintenant un niveau de motivation élevé**
- **La fixation des objectifs : individuels et collectifs**
- **Rôle de l'encadrement et de la maîtrise**
- **L'animation, la réflexion, la gestion, l'exécution**
- **L'autorité : le droit à l'erreur, les styles d'autorité, l'adaptation aux collaborateurs**
- **Être gagnant pour gérer une équipe... qui gagne !**
- **Les besoins de l'équipe et leurs évolutions**
- **Gérer son équipe :**
Donner des signes de reconnaissance, des directives efficaces
- **Mener à bien une réunion, un entretien, fixer des objectifs, déléguer, savoir faire une remarque**
- **Former ses collaborateurs, répondre aux demandes, gérer le changement, dépister les faux problèmes**
- **Réflexion de groupe sur les améliorations à apporter**
- **Jeux de rôle sur la communication et exercices pratiques**

Objectifs

- Développer vos capacités d'animation, de communication, de motivation
- Entretien une relation efficace avec votre équipe
- Comprendre vos collaborateurs, leur contexte de travail et l'évolution des mentalités

Durée

Inter : 4 jours

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

Encadrement, maîtrise, formateurs internes

Dates et Tarifs

Intra : Nous consulter

Inter : Consulter le calendrier des stages

► Améliorer la communication interservices, la transversalité

- **La Qualité passe par la communication interne**
- Évaluer les niveaux de communication, utiliser des tableaux de bord
- **Faire le point sur sa capacité à communiquer**
- Améliorer ses capacités d'expression
- **Les lois de la communication, utiliser les fonctions fondamentales du langage, l'écoute active et facilitatrice**
- Étude des attitudes en communication
- **Développer la communication active et positive : l'écoute, l'empathie, la compréhension, la disponibilité**
- La communication efficace entre les services
- **La mise en oeuvre d'une stratégie personnelle de communication**
- Savoir constituer et impliquer une équipe performante autour d'un projet
- **Du groupe vers l'équipe performante : les étapes**
- Animer, organiser et motiver l'équipe
- **Développer une synergie entre les services**
- Gagner la participation et l'engagement de votre équipe pour améliorer la communication inter-services
- **Communiquer positivement entre les services**
- Conseils adaptés à chaque participant
- **Spécial hospitaliers : travaux préparatoires sur la certification V2**
- **Jeux de rôle et exercices pratiques**

Objectifs

- Tirer profit des énergies individuelles afin de construire une équipe
- Être capable de bien communiquer entre services
- Évaluer les niveaux de communication
- Pour l'hospitalier : préparer la certification V2

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, maîtrise, personnel, personnel soignant

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

▶ Conduire efficacement les entretiens d'évaluation

- **Rôle et valeur de l'entretien d'évaluation ou d'appréciation**
- **Évaluer... donner de la valeur**
- **Qu'est-ce qu'un entretien d'évaluation ?**
- **Rappels des trois phases de l'entretien d'évaluation :**
 - La présentation
 - L'entretien
 - La synthèse/notation
- **Les règles à respecter :**
 - Les critères d'évaluation
 - La définition des objectifs
 - Quels objectifs se donner et comment les atteindre ?
 - Les positions respectives du responsable et du collaborateur
 - Les moments-clé lors de l'entretien
- **Préparation de l'entretien d'évaluation :**
 - Pourquoi et comment le préparer ?
 - La préparation de responsable
 - La préparation du collaborateur
 - Les outils
- **Organisation de l'entretien d'évaluation :**
 - La structure de l'entretien : les différentes étapes
 - Le guide d'entretien
 - Les pièges à éviter
- **Critères d'évaluation**
- **Savoir gérer les risques de conflits pendant l'entretien**
 - L'identification et l'analyse des sources de conflits
 - Conseils personnalisés
- **Le suivi dynamique de l'entretien d'évaluation**
 - Comment assurer un suivi actif des performances
- **Adaptation aux situations rencontrées par les participants**
- **Formulation des objectifs pour un entretien d'évaluation efficace**
- **Travail à partir de vos entretiens d'évaluation ou aide à la création lors de la formation**

Objectifs

- Maîtriser les techniques de l'entretien d'évaluation
- Apporter une méthode et une pratique de la conduite d'entretien d'évaluation

Durée

Nous consulter

Participants

Encadrement, maîtrise

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

▶ Formation de l'encadrement de proximité

- **Accueil des participants**
 - Présentation du programme et des objectifs
 - Recueil des attentes
- **Encadrement de proximité : définition**
- **Encadrement et communication**
 - Les principes de base de la communication efficace
 - Les rôles de chacun lors de la communication
 - La satisfaction d'une communication rapide et efficace
- **L'écoute :**
 - Les attitudes
 - Les méthodes pour améliorer son écoute
- **Le questionnement**
 - La maîtrise du non verbal
 - La relance en cours de dialogue
 - La reformulation
- **Le langage positif**
 - Favoriser un climat positif
 - La mise en œuvre d'une stratégie personnelle en communication
- **Conseils adaptés à chaque participant**
- **Jeux de rôle sur la communication**
- **Relations humaines : considérer positivement son personnel**
- **Difficultés rencontrées sur le terrain et recherche de solutions**
 - La critique constructive
 - Faire disparaître les tensions et conflits quotidiens
- **La gestion des différends :**
 - Les différends : avantages ou inconvénients ?
 - Gagner ou perdre
 - Supprimer des différends
 - Moyens de résistance
 - Poser le problème comme il convient
- **La gestion de l'équipe**
 - Prévoir pour ne pas subir
 - Le travail séquencé
 - Organisation et délégation
 - Intégrer efficacement les nouveaux à l'équipe
 - Impliquer chacun grâce aux facteurs de motivation
 - Définir ses priorités
 - Bâtir son agenda
 - Organiser les réunions de début et de fin d'équipe
- **Comprendre et accepter les évolutions des organisations actuelles**
 - Appréhender les changements d'aujourd'hui pour produire au juste coût
 - Identifier l'évolution des critères de performance
 - Comprendre son rôle de conduite du changement et de promotion des plans de progrès

Objectifs

- Développer les capacités d'animation, de communication, de motivation
- Le rendre capable de répondre aux différents besoins du personnel en vue d'accroître sa motivation
- Savoir tirer profit des attitudes qui incitent à l'action et contribuer à l'amélioration de l'organisation

Durée

Inter : 2 + 2 jours

Avec réalisation de travaux d'intercession

Intra : Nous consulter

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond

Participants

L'encadrement intermédiaire

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :

Nous consulter

▶ Accompagnement pour la mise en place de votre plan de formation

• Les différents dispositifs de formation

Le DIF
Les différents fonds de formation
Financements, critères d'éligibilité, OPCA
Les conventions spécifiques :
sociétés intérimaires, formateurs internes...

• Quelle formation inscrire au plan ?

Les objectifs de l'entreprise
Recueil interne d'informations
Les priorités
Tenir compte des délais de mise en œuvre
L'intérêt de l'appel d'offres ; Dans quels cas est-il obligatoire ?

• Déterminer les modalités de la formation : l'ingénierie de formation

Les différents acteurs : le service RH, les responsables, l'OPCA
Pourquoi mettre en œuvre cette action ?
Définir la valeur ajoutée attendue
Déterminer qui fait l'analyse préalable, comment, quand

Déterminer les objectifs de l'action, qui les valide
Quel thème ?
Quel public destinataire ?
Constitution du/des groupes, selon quels critères ?
Transformation des relations hiérarchiques au sein du groupe de formation
Le contenu et les méthodes souhaitées : théorie, pratique, débriefing, travaux d'intersession...
Définir les modalités adaptées : durée de la formation, rythme, calendrier, lieu, matériel mis à disposition...
Quelle formule, selon leurs particularités : inter-entreprise, intra muros, inter-services...
Vos critères de choix d'un organisme et des formateurs
L'offre de formation

• Aide à la création du Cahier des Charges

Techniques Particulières CCTP
Pertinence des critères de sélection
Aide au dépouillement des offres

• Mise en pratique, exercices pratiques

▶ Formation à la cohésion d'équipe par un travail en cuisine

• Formation réalisée dans vos locaux sous forme de jeu de rôles

Réalisation de photos numériques et éventuellement d'un film vidéo servant de support
Cette formation s'adresse à du personnel non cuisinier

• Formation d'une équipe «Brigade de cuisine»

Un chef de cuisine, des responsables de secteur avec commission binômes :
- Entrée
- Cuisson
- Dessert

• Mise en œuvre d'un menu par du personnel non cuisinier

• Elaboration d'un menu gastronomique façon restaurant

• Menu suivi d'une dégustation par l'ensemble du personnel ou sous forme de repas à thème, etc.

• Bilan réalisé en fin de journée avec auto-évaluation de la contribution de chacun à la cohésion d'équipe

• Synthèse de la journée

• Avantage du travail en équipe

• Définition d'objectifs par chaque participant

Objectifs

- Etre capable d'identifier le besoin interne de formation, de déterminer les modalités et publics bénéficiaires de l'action
- Connaître les OPCA et leur rôle
- Etre capable de rédiger un cahier des charges précis et adapté à la demande réelle

Durée

Nous consulter

Participants

Direction, responsable formation

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Objectifs

- Autour d'un jeu de rôles avec pour support la cuisine, afin de définir des règles du jeu, de les respecter, afin d'aboutir à la cohésion d'équipe.

Durée

Nous consulter

Participants

Tout personnel

Dates et Tarifs

Intra exclusivement :
Nous consulter

Trois Métiers

Pour satisfaire vos attentes

►► AUDIT

Analyse, diagnostic et proposition d'axes de progrès

- Mesurer la conformité et l'efficacité de vos activités par un examen méthodique et indépendant
- Dresser un état de la situation réelle

►► FORMATION

Formation-action, sur mesure, adaptée à vos réalités

- Former vos équipes dans votre entreprise ou en inter-établissements
- Développer des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être
- Créer un échange et une appropriation

►► CONSEIL

Suggestions et actions en vue d'améliorations ciblées

- Préconiser des actions préventives et/ou correctives
- Accompagner la mise en œuvre de changements, de nouvelles réglementations, etc.

Depuis 1989, 20 ans d'expérience



Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation



En démarche
certification NF
Service Formation



Conditions générales de vente

Programmes et contrats

Chaque action que nous organisons dans votre établissement - audit, formation ou conseil - fait l'objet d'un programme pédagogique sur mesure et détaillé dont vous validez préalablement le contenu et les modalités : durée, participants, calendrier, lieu, etc.

Pour les actions imputables au budget de formation de l'établissement, nous vous adressons une convention de formation en deux exemplaires.

En application des dispositions du livre IX du Code du Travail portant sur l'organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'éducation permanente et des articles L. 950-1 et suivants, les actions envisagées rentrent dans l'une ou l'autre des catégories prévues à l'article L. 900-2 du Code du Travail : prévention, adaptation, promotion professionnelle, entretien ou perfectionnement des connaissances.

Dès réception du contrat ou de la convention signée par vos soins, l'action est engagée de part et d'autre.

TVA et déclarations

Echange formation est déclaré sous le numéro d'existence 82 42 00487 42.

Les prix d'Echange Formation sont soumis à la TVA au taux de 19,6%.

Les tarifs RéactiV sont nets de taxes. RéactiV est déclaré sous le numéro 82 42 01663 42.

Prise en charge par votre OPCA

Il vous appartient d'engager les démarches avec votre OPCA, de transmettre les documents nécessaires, en vue d'une prise en charge financière de l'action de formation.

Facturation et règlements

L'entreprise signataire s'engage à régler à l'organisme de formation la totalité de la somme sous 30 jours à réception de la facture :

- par chèque bancaire ou postal
- par virement bancaire

Documents légaux

Nous vous adressons à l'issue de la formation : la facture, la feuille d'émargement et l'attestation de formation.

Annulation

Conformément à l'article L. 920-9 du Code du Travail, en cas d'inexécution totale ou partielle de l'action de formation, nous nous réservons le droit de retenir sur le coût total de l'action, la fraction correspondant aux dépenses effectivement exposées en vue de sa réalisation.

OPCA et PARTENAIRES

AGEFAFORIA • AGEFOS PME • ANFH • FAFSEA • FAFIH • FAF TT • FORCO • INTERFRAIS
• INTERGROS • OPCA2 • OPCALIA • PF CONSEIL • UNIFAF • UNIFORMATION...

SOCIETES DE SERVICES, SERVICES COMMERCIAUX, INTERIM

ADECCO • ADEQUAT • ADIA • AOSTE • ATOUT • GO INTERIM • MANPOWER
FRANCE • REGIT • RICHARDSON • RHÔNE ALPES PROMOTION • SYNERGIE •
TOP INTERIM • UNION MUTUALISTE DE PREVOYANCE • VEDIOR BIS...

SECTEUR PUBLIC

C.C.I. D'AVIGNON ET DE VAUCLUSE • C.C.C. RHÔNE ALPES • MAIRIE DE COUBON
• MAIRIE DE RIVE DE GIER • MAIRIE DE ST CHAMOND • MAIRIE DE ST ETIENNE •
MAIRIE DE CLERMONT-FERRAND • MAIRIE DE ST MARTIN D'HÈRES • MAIRIE DE
MEYZIEU • MAIRIE DE NANTES • MAIRIE DE LA TERRASSE/DORLAY • MAIRIE DE ST
PAUL EN JAREZ • MAIRIE DE ST-PRIEST • MAIRIE DE TASSIN LA DEMI LUNE • MUTUALITE DE
LA LOIRE • MUTUALITE DU RHÔNE...

ENTREPRISES DE NETTOYAGE, CHIMIE, INDUSTRIES

DOMOBOIS • MERCK LIPHA • SMNI MAINTENANCE NETTOYAGE INDUSTRIEL...

INDUSTRIES AGROALIMENTAIRES

ALPHA NUTRITION • AOSTE • ARRIVÉ AUVERGNE • BERANGER • BESNIER BRIDEL
LACTALIS • BSO LA TALAUDIÈRE • CAFE RIVAL • CALIXTE • CANDIA-CEDILAC •
CELNAT • REVILLON CHOCOLATIER • CHOCOPAIN • CHOCOLATERIE AIGUEBELLE
• CLAUDE LEGER • COCHONOU • COOPERATIVE LAITIÈRE DU VAL D'ARLY •
DESPINASSE • EXCELLA • GASTRONOMES DU DAUPHINÉ • HA DESOSS • JEAN
CABY • JUSTIN BRIDOU • LAITERIE BRESSANE • LAITERIE DE LA BRESSE • LES
DÉLICES DAUPHINOIS • LES VINS DU VENTOUX • LTV • LUSTUCRU • MAITRE
COQ • MEUNERIE CLEMENT • NIGAY • PALMIDOR • PEGASE • PIGNOL TRAITEUR
• QUENELLES DE ST-JEAN • RICHES MONTS • ROCHAT • ROGER DE LYON •
ROYANS FRAIS • SALAISONS DU DOUESY • SALADE MINUTE • SAUMONERIE ST-
FERREOL • SOCIETE LAITIÈRE DU FOREZ • SODES • URCLV • VOLLY FRANCE...

RESTAURATION COLLECTIVE, HÔTELLERIE-RESTAURATION

GIP VITALYS • GRAND HÔTEL DES THERMES DE ST MALO • HÔTEL CRANS -
AMBASSADOR SUISSE • HÔTEL ABRIBIS • HÔTEL DU GOLF • MERCK LIPHA •
MESSIDOR • LES VINS DU VENTOUX • PIGNOL TRAITEUR • RESTAURANT INTER
ADMINISTRATIF DE LYON • SERVICE MUNICIPAL DE LA RESTAURATION DE CALUIRE
• TERRASSES DE BACCHUS IBIS • U.P.C. DE CHÂTELLERAULT...

GRANDE DISTRIBUTION & PLATE-FORME DE DISTRIBUTION

CASINO FRANCE • CENTRE LECLERC • COTTENDIN SA • GEANT CASINO • ROGES
• SUPERMARCHÉS CASINO • SYSTEME U...

BLANCHISSERIES

ADAPEI DE LA LOIRE • BLANCHISSERIE CENTRALE DE ST-ETIENNE • CAT DE PETITE
ROSSELLE • CDAT BELLEVUE • CHATILLON SUR CHALARONNE • EHPAD DE
CERILLY • FOYERS DE L'ENFANCE DE ST-ETIENNE • HÔPITAL DE CHARLIEU •
HÔPITAL DE FIRMINY • HÔPITAL DE GRANDRIS • MAS LES QUATRE VENTS •
MAISON DE RETRAITE NOTRE DAME DES ROSES • HOPITAL DE ST FELICIEN...

CENTRES HOSPITALIERS, HÔPITAUX

CENTRES HOSPITALIERS DE : ARBOIS • AUBENAS • BRIOUDE • CLEMENTAL D'ENVAL
• EMILE ROUX LE PUY EN VELAY • FEURS • FIRMINY • GIVORS • HAUTEVILLE •
LA ROCHELLE • MELLET MANDARD ST JUST ST RAMBERT • PLAISIR • ROANNE •
ST AMAND MONTROND • ST CHAMOND RIVE DE GIER • ST JEAN DE DIEU •
ST PIERRE ET MIQUELON • VALS D'ARDECHE • VERSAILLES • ETABLISSEMENT
PUBLIC DE SANTÉ ROMANS/ST VALLIER • HÔPITAUX DE : ANTOINE CHARIAL •
BARCELONNETTE • BEAUJEU • BELLEVILLE SUR SAÔNE • BELNAY DE TOURNUS •
CHATILLON S/CHALARONNE • CHEYLARD • CRAPONNE SUR ARZON •
EDOUARD HERRIOT • GRANDRIS • ORGELET • PELUSSIN • PONT DE VAUX •
ROMORANTIN LANTHENAY • SARTENE • STE ANNE • ST FELICIEN • ST GALMIER
• VANS • HOSPICES CIVILS DE LYON...

MATERNITE, PETITE ENFANCE, RESTAURANTS D'ENFANTS ET SCOLAIRES

CFA LES MOLINIERS • COLLÈGE DE DUNIÈRES • COLLÈGE DE MONISTROL •
COLLÈGE NOTRE DAME DU CHÂTEAU RIVE DE GIER • CRECHES LUTIN LUNE •
CROUS MARSEILLE • FOYERS DE L'ENFANCE DE L'HÉRAULT • FOYERS
DEPARTEMENTAUX DE L'ENFANCE DE LA LOIRE • HALTE GARDERIE DE L'ARBRESLE
• LES 3 RECRECS • COLLEGE PRIVE DES COMBES RIVE DE GIER • MAIRIE DE LA
TERRASSE SUR DORLAY • MAIRIE DE CALUIRE • MAIRIE DE NANTES • MAIRIE DE
ST MARTIN D'HERES • PETITE ENFANCE BOUT D'CHOU • RÉSIDENCE DE
CHAZOURNE • UNITE DE PRODUCTION CULINAIRE DE CHÂTELLERAULT...

CLINIQUES ET ETABLISSEMENTS SPECIALISES

AGESSEM • AIMV LES 7 COLLINES • APF • ARTIC 42 • CENTRE D'AIDE POUR LE
TRAVAIL LE MONASTIER SUR GAZEILLE • CDSEE LES CADENEUX • CENTRE DE
CURE MESSEGUE - PHYTOTHERM SUISSE • CENTRE MEDICAL DE PRAZ COUTANT
• CENTRE DE REEDUCATION DE NERIS LES BAINS • CENTRE SEVIGNE •
CLINIQUE MÉDIPÔLE PERPIGNAN • CLINIQUE EUGENE ANDRE • CLINIQUE LE
SERMAY • CDAT ST-ETIENNE • CDAT ST PRIEST EN JAREZ • DISPENSAIRE
GÉNÉRAL DE LYON • INSTITUT DE JEUNES SOURDS DE CHAMBÉRY • LADAPT •
L'ENVOL MARIIGNANE • LE RENOUVEAU • RESAMUT DENTAIRE • ŒUVRES DES
VILLAGES D'ENFANTS...

MAISONS DE RETRAITES EHPAD

ARDES SUR COUZE • AIGUEPERSE • COINCES • COSNE D'ALLIER • SALBRIS •
EFFIAT • MILLE SOURIRE DE CUNLHAT • FOYER ST JEAN A LAUSSONNE • GANNAT
• HERISSON • LAPALISSE • LA VIGNE AU BOIS A CERILLY • LE MONASTIER SUR
GAZEILLE • LES AUGUSTINS A AUBIGNY SUR NERE • LES SAVAROÛNES CHAMALIERES
• LURCY LEVIS • MEYZIEU • PONT D'AIN • ST GERMAIN LEMBRON • LES ALIZÉS
• LE MONT-DORE • FIRMINY • ST JULIEN SUR SURAN • ARINTHOD • MAISON DE
RETRAITE DEPARTEMENTALE DE LA LOIRE • BOURG ARGENTAL • FONTAINES SUR
SAÔNE • LALOUEVESC • MARCOLS LES EAUX • ROCHEFORT EN MONTAGNE • ST
NIZIER SOUS CHARLIEU • AMBÉRIEU EN BUGEY • MONISTROL • LAGNIEU • LES
CHARMES SATILLIEU NOIRETABLE • NOTRE DAME • MAISON MÉDICALISÉE STE
ANNE • MEHUN SUR YEURE • MONTMARRAULT • MORNANT • ST ROMAIN
D'URFÉ • POLLIONNAY • ST POL DE LEON • LA SARRAZINIÈRE • LES COLLONGES
• MAPAD D'AUTOMNE • LES CORALIES • NOTRE DAME DES ROSES •
STE-SIGOLENE • RESIDENCE LA MADELEINE • GROUPE LES OPALINES • VAL DES
USSES DE FRANCY • VILLARS LES DOMBES...

Justificatifs sur demande

AUDIT - FORMATION - CONSEIL

Des spécialistes par domaine de compétences

3, avenue Antoine Pinay - 42400 Saint-Chamond - Tél. 04 77 31 90 23 - Fax 04 77 31 33 26

E-mail : echange.formation@wanadoo.fr - Site : www.echangeformation.com

Echange Formation : entreprise individuelle N° Siret 35 174 297 800 023 - Réactif : SARL au capital de 8 000 € N° Siret 41 485 668 200 029