

CATALOGUE DE FORMATION 2026



SOMMAIRE

À propos et En quelques mots ...
Ils me font confiance

RESTAURATION COMMERCIALE

- 1 Formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale
- 2 Hygiène et sécurité alimentaire HACCP – et Recyclage
- 3 Formation hygiène et sécurité alimentaire – formation-action BPH
- 4 Mettre en place le PMS dans son établissement
- 5 Les essentiels du service en salle niveau 1
- 6 Le service en salle niveau 2
- 7 Vente additionnelle en restauration
- 8 Accueil des personnes handicapées - a mobilité réduite - PMR - ou en situation de handicap - PSH
- 9 Management participatif et bienveillant
- 10 Permis de former – initial
- 11 Permis de former – recyclage
- 12 Gestion des conflits

ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES

- 1 RSE et Développement Durable

RESTAURATION COLLECTIVE

- 1 Hygiène alimentaire en restauration collective - HACCP -
- 2 Formation hygiène et sécurité alimentaire – formation-action BPH
- 3 Mettre en place le PMS dans son établissement de restauration collective
- 4 Communiquer avec bienveillance dans l'environnement scolaire
- 5 Encadrement d'une équipe de restauration collective

ACCESSIBILITÉ, MOYENS, OUTILS ET PRÉREQUIS

MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES DE LA FORMATION

MODALITÉS D'ORGANISATION

INDICATEURS DE RÉSULTATS

CONDITIONS TARIFAIRES

NOUS CONTACTER



MARC CHEVALIER FORMATION

RESTAURATION HÔTELLERIE CONSEIL- AUDIT FORMATION - AMO

DIPLOMES & CERTIFICATIONS

CSE CSSCT - formation obligatoire
pour les élus CSE

PSSM - Premier Secours en
Santé Mentale - 2024

Process Communication Model -
PCM@ - 2024

Certification Formateur FFP -
2020

Maître Restaurateur - 2013
Maître d'Apprentissage - 2012

Permis d'Exploitation - 2011

Hygiène et Sécurité - 1999-2016

Management - 2001

Qualité Palace - 2001

BAC G3 - 1988

BEP ASAI & CAP Comptabilité
- 1986

CONTACT

Marc Chevalier Formation
37 rue Pierre Paul Riquet - BAT C
31000 Toulouse
contact@marcchevalierformation.com
06.65.57.43.21

« Professionnel de la restauration pendant plus de 30 ans, j'ai créé, dirigé, formé, transmis et accompagné des équipes dans des établissements de restauration commerciale

Aujourd'hui, et depuis 2020 j'accompagne et conseille Restaurateurs et Hôteliers dans chacune des phases de la vie de leur entreprise

Je conçois et dispense des formations personnalisées axées sur l'humain, la qualité, l'exigence et la performance opérationnelle en restauration Commerciale et Collective

J'accompagne les collectivités en Assistance à Maîtrise d'Ouvrage dans leurs appels d'offres

Je forme les personnels des cuisines centrales et satellites en Hygiène et Sécurité Alimentaire et en Gestion des équipes, j'ai intégré la régie du CNFPT en 2023

J'interviens auprès des Licence 2 à l'ISTHIA - Institut Supérieur du Tourisme Hôtellerie et de l'Alimentation à Toulouse aux techniques de recrutement, formation des personnels, RSE et Développement Durable »

MANAGEMENT & DIRECTION

Créateur – Formateur
CHR Toulouse Formation –
2024
Collectif de formateurs
nouvelle génération

Responsable de la
Restauration F. and B.
Hôtel des Pins Galants (31) –
2017 à 2019

Responsable de salle –
Ouverture
Le Ménagier - semi-
gastronomique (81) – 2016

Chef – Gérant – Créateur
Au Petit Gari (06)- – 2003 à
2016
300 couverts – Brasserie -
banquet - séminaires - club
œnologique - centre Nice

FONCTIONS OPÉRATIONNELLES

Directeur
Café Lenôtre – Maison Lenôtre -
Cannes 06 – 2002 à 2003

Maître d'Hôtel
Hôtel Martinez - Cannes 06 –
1999 à 2002

Maître d'Hôtel & Chef de rang
Maximilian's - New-York-
Manhattan US – 1992 à 1999

Et puis il y a Paris :
Le Pavillon du Lac (95) - La Table
- Les Zinzins - Chez Yvan - La
Marguerite - Chez Castel

Ainsi que d'autres aventures :
Responsable de boutique
Pierre Balmain - Paris – 1992 à 1994

Vendeur
Le Tanneur - Gaston Jaunet – 1990 à
1992

Pour + d'informations rendez-vous sur mon site
internet !

www.marcchevalierformation.com

ILS ME FONT CONFIANCE



Mais aussi les Associations d'insertion : AILES, FESTIN, AISIP, AMIE, LA PASSERELLE, LE TREMPLIN Et bientôt vous ?

INDICATEURS DE RÉSULTAT 2025 : 88 jours de formations – 616 heures dédiées à la transmission

Taux de satisfaction globale : Ce taux est de 100 % pour l'ensemble des sessions

RESTAURATION COMMERCIALE

FORMATION SPÉCIFIQUE EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE ADAPTÉE À L'ACTIVITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE

DOMAINE : SÉCURITÉ ET OBLIGATIONS

THÈME : HYGIÈNE ALIMENTAIRE

FORMACODE : 21547 NSF 221

FORMATION PRÉSENTIELLE uniquement

Durée 2 Jours - 14 Heures – Dont séquences de 2H/jour de mise en situation : 4Heures de pratique dans une cuisine ou un laboratoire de production

PUBLIC : Tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 4 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR :** nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS :

Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION : Permettre aux participants d'organiser et de gérer l'activité dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation, au service de la satisfaction client

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Identifier les grands principes de la réglementation en relation avec la restauration commerciale.

Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale

†Mettre en œuvre les principes de l'hygiène en restauration commerciale

LE PROGRAMME :

Aliments et risques pour le consommateur :

- Les différents dangers : Dangers chimiques (détergents, désinfectants, nitrates...) / Dangers physiques (corps étrangers...) / Dangers allergènes / Dangers biologiques
- Les dangers biologiques, y compris parasites - Microbiologie des aliments : le monde microbien (bactéries, virus, levures et moisissures) ; leurs toxines le cas échéant / le classement en utiles et nuisibles / les conditions de multiplication, de survie et de destruction des microorganismes / la répartition des micro-organismes dans les aliments / les autres dangers biologiques (parasites - Les dangers microbiologiques dans l'alimentation : les principaux pathogènes d'origine alimentaire / les toxi-infections alimentaires collectives / les associations pathogènes-aliments
- Les mesures de maîtrise des dangers : La qualité de la matière première / les conditions de préparation / la chaîne du froid et la chaîne du chaud / la séparation des activités dans l'espace ou dans le temps / l'hygiène des manipulations / les conditions de transport / l'entretien des locaux et du matériel (nettoyage et désinfection)

Les fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale (ciblée restauration commerciale) :

- Notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément (cerfa 13984 et 13982)

- L'hygiène des denrées alimentaires (réglementation communautaire et nationale en vigueur) : Principes de base du paquet hygiène / la traçabilité et la gestion des non-conformités ; dont l'article L.201-7 du code rural et de la pêche maritime / les bonnes pratiques d'hygiène (BPH) et les procédures fondées sur le Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)
- Les arrêtés en vigueur relatifs aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail Articles R.412-12 à R.412-14 du code de la consommation
- Les contrôles officiels : Direction départementale en charge de la protection des populations, agence régionale de santé / les organismes délégataires accrédités en charge du contrôle officiel des établissements de remise directe et les relations avec les directions départementales en charge de la protection des populations (DDPP) / Grilles de contrôle / suites du contrôle : rapport, saisie, procès-verbal, mise en demeure, fermeture.../ Alim' Confiance, la mise en transparence des résultats des contrôles / analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration commerciale / connaître les risques de saisie, de procès-verbaux, d'amendes transactionnelles et de fermeture / connaître les risques de communication négative, de médiatisation et de perte de clientèle Le plan de maîtrise sanitaire : La responsabilité de l'exploitant
- Les Bonnes pratiques d'hygiène (BPH) : L'hygiène du personnel et des manipulations / le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement / les durées de vie (date limite de consommation, date de durabilité minimale) ; et leur validation / les procédures de congélation-décongélation / l'organisation, le rangement, la gestion des stocks / le plan de nettoyage désinfection / le plan de lutte contre les nuisibles / l'approvisionnement en eau / les contrôles à réception et à expédition / les procédures en lien avec la maîtrise de certains process en lien par typologie des dangers : parasitisme des produits de la pêche (sushis), E. coli Escherichia coli entérohémorragiques (cuisson de la viande hachée pour les populations sensibles), le refroidissement rapide, etc. / l'affichage des allergènes à déclaration obligatoire et l'origine des viandes
- Les principes de l'HACCP
- Les mesures de surveillance et de vérification (autocontrôles et enregistrements) tenant compte aussi du classement des denrées en produits prêts à manger ou non
- Le GBPH du secteur d'activité spécifié, et les mesures spécifiques qu'il détaille
- La traçabilité

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances avant et après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Attestation de formation spécifique en Hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP, 30 ans d'expérience dans la restauration traditionnelle, salle et cuisine, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Formation obligatoire pour les établissements de restauration commerciale (Article L.233-4 du code rural et de la pêche maritime / Décret 2011-731 du 24 juin 2011 / Note de Service DGAL du 30-01-2012 / Arrêté du 12 février 2024)
Vu l'arrêté du 12 février 2024 relatif au cahier des charges de la formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale.

Vu l'arrêté de la DRAAF Occitanie du 1^{er} février 2026 portant publication de la liste des organismes de formation autorisés à mettre en œuvre la formation spécifique en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale.

Marc Chevalier Formation – BGE COOP - La Maison des Entrepreneurs est autorisé à dispenser la formation Hygiène DRAAF

2025

Taux de réussite 100%

Taux de satisfaction 95,94%

FORMATION EN HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

HACCP

DOMAINE : SÉCURITÉ ET OBLIGATIONS

THÈME : HYGIÈNE ALIMENTAIRE

FORMACODE : 21547 NSF 221

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL - MIXTE

Durée 2 Jours – 14 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 4 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Permettre aux participants d'organiser et de gérer l'activité dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation, au service de la satisfaction client

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Connaître la législation en vigueur - la méthode HACCP - Maîtriser et mettre en application les différents procédés - Guide Bonnes Pratiques d'Hygiène – GBPH -

- Amener vers plus d'autonomie - Mettre en place la formation en interne destinée aux personnels des entreprises de l'agro-alimentaire
- Acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer l'activité dans des conditions d'hygiène conformes aux attentes de la réglementation et permettant la satisfaction.

LE PROGRAMME :

Identifier les grands principes de la réglementation :

- Identifier et répartir les responsabilités des opérateurs
- Connaître les obligations de résultat, le contenu du plan de maîtrise sanitaire – PMS - la nécessité des auto-contrôles et de leur organisation

Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène :

- Repérer et raisonner les risques physiques, chimiques et biologiques, les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne
- Connaître les risques de saisie, de procès-verbaux, de fermeture, de communication négative et de perte de clientèle

Mettre en œuvre les principes de l'hygiène :

- Utiliser le guide de bonnes pratiques d'hygiène - GBPH -
- Organiser la production et le stockage des aliments
- Mettre en place les mesures de prévention nécessaires

Aliments et risques pour le consommateur :

- Les dangers microbiologiques dans l'alimentation, les moyens de maîtrise et les autres dangers potentiels

Les Fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale :

- Notions de déclaration, agrément, dérogation

- L'hygiène des denrées alimentaires (règles communautaires)
- Principes de base du paquet hygiène, la traçabilité et la gestion des non-conformités, les bonnes pratiques

d'hygiène (BPH), les procédures fondées sur le HACCP

Le plan de maîtrise sanitaire :

- Les BPH : L'hygiène du personnel et des manipulations
- Le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement, les durées de vie – DLC - DDM – les procédures de congélation et de décongélation, l'organisation, le rangement, la gestion des stocks
- Les principes de l'HACCP
- Mesures de vérification (auto-contrôles, enregistrements)
- Le GBPH du secteur d'activité spécifié

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ. Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPF FRCM21229. Par arrêté de la DRAAF Occitanie en date du 1er juillet 2025, notre organisme est enregistré pour la mise en œuvre de la formation spécifique en hygiène alimentaire conformément à l'arrêté ministériel du 12 février 2024

RECYCLAGE :

Périodicité de recyclage de 2 ans recommandée par Marc Chevalier Formation – BGE COOP

FORMATION EN HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

FORMATION ACTION - GBPH

DOMAINE : HYGIÈNE ET OBLIGATIONS

THÈME : HYGIÈNE ALIMENTAIRE

FORMACODE 21547 NSF 221

FORMATION PRÉSENTIELLE

Durée 2 Jours – 14 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 4 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Permettre aux participants d'organiser et de gérer l'activité dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation, au service de la satisfaction client

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Connaître la législation en vigueur et appliquer la méthode HACCP- Maîtriser et mettre en application les différents procédés - Guide Bonnes Pratiques d'Hygiène – GBPH -

- Amener vers plus d'autonomie - Mettre en place la formation en interne et en situation destinée aux personnels des entreprises de l'agro-alimentaire
- Acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer l'activité dans des conditions d'hygiène conformes aux attentes de la réglementation et permettant la satisfaction client

LE PROGRAMME :

Identifier les grands principes de la réglementation :

- Identifier et répartir les responsabilités des opérateurs
- Connaître les obligations de résultat, le contenu du plan de maîtrise sanitaire (PMS), la nécessité des auto-contrôles et de leur organisation

Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène :

- Repérer et raisonner les risques physiques, chimiques et biologiques, les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne
- Connaître les risques de saisie, de procès-verbaux, de fermeture, de communication négative et de perte de clientèle

Mettre en œuvre les principes de l'hygiène :

- Utiliser le guide de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH)
- Organiser la production et le stockage des aliments
- Mettre en place les mesures de prévention nécessaires

Aliments et risques pour le consommateur :

- Les dangers microbiologiques dans l'alimentation, les moyens de maîtrise et les autres dangers potentiels

Les Fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale :

- Notions de déclaration, agrément, dérogation
- L'hygiène des denrées alimentaires (règles communautaires)
- Principes de base du paquet hygiène, la traçabilité et la gestion des non-conformités, les bonnes pratiques d'hygiène (BPH), les procédures fondées sur le HACCP

Le plan de maîtrise sanitaire :

- Les BPH : L'hygiène du personnel et des manipulations

- Le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement, les durées de vie (DLC, DDM), les procédures de congélation et de décongélation, l'organisation, le rangement, la gestion des stocks
- Les principes de l'HACCP
- Mesures de vérification (auto-contrôles, enregistrements)
- Le GBPH du secteur d'activité spécifié

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPI FRCM21229. Par arrêté de la DRAAF Occitanie en date du 1er juillet 2025, notre organisme est enregistré pour la mise en œuvre de la formation spécifique en hygiène alimentaire conformément à l'arrêté ministériel du 12 février 2024

RECYCLAGE :

Périodicité de recyclage de 2 ans recommandée par Marc Chevalier Formation – BGE COOP

METTRE EN PLACE LE PMS DANS SON ÉTABLISSEMENT

DOMAINE : SÉCURITÉ ET OBLIGATIONS

THÈME : HYGIÈNE ALIMENTAIRE

FORMACODE : 21547 NSF 221

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL - MIXTE

Durée : 3 Jours - 21 Heures

PUBLIC : Tout professionnel d'une entreprise agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 3 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION : Permettre aux participants d'acquérir et de perfectionner les connaissances nécessaires à l'élaboration d'un plan de maîtrise sanitaire (PMS) et à l'application d'une démarche qualité.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES : Identifier les grands principes de la réglementation en hygiène alimentaire. Maîtriser les différentes étapes de la mise en place d'un PMS – Plan de Maîtrise Sanitaire.

LE PROGRAMME :

Rappel d'hygiène élémentaire

- Germes dangereux
- Les risques sanitaires
- Les facteurs du développement microbien

Le contexte réglementaire

Arrêté du 21/12/2009/ paquet hygiène 2006

La maîtrise de l'hygiène

Les diagrammes de fabrication

Les documents relatifs aux procédures fondées sur les principes de l'HACCP :

- Le champ d'application de l'étude.
- Les documents relatifs à l'analyse des dangers biologiques, chimiques et physiques et mesures de maîtrise associées (principe n° 1).
- Les documents relatifs aux points déterminants lorsqu'il en existe (points critiques pour la maîtrise pour les CCP, ou niveau du seuil de maîtrise pour les PRPo) :
 - la liste argumentée des points déterminants (dont CCP, PRPo) précisant le caractère essentiel de la ou des mesures de maîtrise associée (s) (principe n° 2) ;
 - pour chaque point déterminant :
 - la validation des limites critiques pour les CCP et les objectifs/ niveaux de seuils pour les PRPo (Principe n° 3) ;
 - les procédures de surveillance (principe n° 4) ;
 - la description de la ou des actions correctives (principe n° 5) ;
 - les enregistrements de la surveillance des points déterminants et des actions correctives (Principe n° 7).
- Les documents relatifs à la vérification (principe n° 6).

Les procédures de traçabilité et de gestion des produits non conformes (retrait, rappel...).

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances avant la formation.

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPF FRCM21229. Par arrêté de la DRAAF Occitanie en date du 1er juillet 2025, notre organisme est enregistré pour la mise en œuvre de la formation spécifique en hygiène alimentaire conformément à l'arrêté ministériel du 12 février 2024

RECYCLAGE :

Périodicité de recyclage de 2 ans recommandée par Marc Chevalier Formation – BGE COOP

LES ESSENTIELS DU SERVICE EN SALLE

NIVEAU 1

DOMAINE : SERVICE ET RELATION CLIENT

THÈME : SERVICE SALLE

FORMACODE : 42757 NSF :334

FORMATION PRÉSENTIELLE

Durée 2 Jours – 14 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 5 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS :

Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Permettre à l'apprenant de servir avec les bonnes méthodes en respectant les règles de bienséances tout en communiquant avec le reste de l'équipe de restauration

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Maîtriser les techniques professionnelles de mise en place et du service en salle
- Organiser son temps de mise en place ainsi que du service et la relation avec la cuisine
 - Assurer le service des boissons
 - Maîtriser les règles de bienséance

LE PROGRAMME :

Définir les différentes étapes de la mise en place à l'encaissement

- Comment organiser sa mise en place et la préparation du service – Mise en place du mobilier – Nappage – Dressage de la table...
- L'importance de l'accueil
- La relation avec les clients : la prise en compte des besoins – l'anticipation des attentes – le verbal et le non verbal – les règles de bienséances à respecter
- Comment organiser son service et la relation avec l'équipe de salle et la cuisine
- Les différentes méthodes de services de mets - à la carte – buffet – banquet – VIP – collectif
– à l'assiette – à l'anglaise – au plat...)
- La découverte des techniques spécifiques - flambage, découpage...
- Les différentes méthodes de services de boissons
- La prise de congés des clients
- Assurer le débarrassage d'une table et le rangement

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, expert en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPF FRM21229.

LE SERVICE EN SALLE

NIVEAU 2

DOMAINE : SERVICE ET RELATION CLIENT
THÈME : SERVICE SALLE
FORMACODE : 42757 NSF :334

FORMATION PRÉSENTIELLE

Durée 2 Jours – 14 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 5 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS :

Avoir suivi la formation des essentiels du service en salle niveau 1 ou avoir une expérience suffisante. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI

En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Permettre à l'apprenant de professionnaliser ses pratiques de service en salle et d'optimiser son savoir-être

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Maîtriser les techniques professionnelles de mise en place et du service en salle

- Répondre aux attentes des clients
- Adopter un savoir-faire et un savoir-être professionnel

LE PROGRAMME :

La préparation du service

- Mise en place selon l'environnement professionnel de l'établissement et les exigences commerciales
- Anticiper les demandes des clients
- Valoriser les mets

Le déroulement du service

- Les techniques du service
- Le service du petit déjeuner
- Le service du fromage
- Le service du vin (la verrerie, les types de vin, l'ouverture, le service)

Le savoir-faire commercial

- Connaissance de la carte, des produits, de l'établissement et de sa clientèle
- La prise en charge des clients
- La prise en compte des besoins, des attentes, des craintes du client lors de la prise de commande
- L'anticipation, la suggestion et les demandes spécifiques

L'attitude commerciale

- Argumentation autour des produits de la cuisine, de la cave, du bar...
- Les techniques suggestives par l'utilisation d'arguments émotionnels
- La gestion des réclamations, des plaintes ou des insatisfactions
- La fidélisation des clients

Le savoir-être

- Donner une image positive de soi et de sa prestation
- Donner une image cohérente avec l'environnement et l'établissement

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, expert en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPF FRCM21229.

VENTE ADDITIONNELLE EN RESTAURATION

DOMAINE : SERVICE ET RELATION CLIENT
THÈME : VENTE ADDITIONNELLE RESTAURATION
FORMACODE : 42757

FORMATION PRÉSENTIELLE

Durée 1 Jours – 07 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 5 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR :** nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Maîtriser les techniques de vente et augmenter le ticket moyen

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Identifier les grands principes de la « Relation Client » dans la restauration commerciale.
Analyser les profils de clients, les leviers et techniques de vente additionnelle en restauration.
Mettre en œuvre les principes de la mise en confiance, de la suggestion intuitive, de la réponse aux besoins, du marketing direct et indirect.

LE PROGRAMME :

LE SAVOIR ETRE AVEC LES CLIENTS

La communication personnelle, quel vendeur je suis ? Auto-diagnostic
Quel cadre pour la relation client ? La mise en confiance, la présence discrète, l'efficacité, le mimétisme du bon vivant, du frileux, de l'indépendant, du râleur ...
L'authenticité, l'instant présent, l'écoute active, la CNV, ne pas écouter pour répondre ...

COMMENT ET POURQUOI JE VENDS MIEUX ET PLUS

Qui détient le savoir détient le pouvoir, la connaissance de la carte, les menus, les produits, les techniques culinaires ...
Les accords mets-vins, les apéritifs, les sans alcools, les boissons chaudes
Les desserts, les cafés gourmands, le à partager, les digestifs, les desserts alcoolisés

LES TECHNIQUES

« Ce que l'on cache l'on ne vend, » le visible l'invisible
Le marketing direct et indirect, l'affichage en restaurant
Jeux de rôle à tour de rôle

TOUR DE TABLE FINAL

Avons-nous atteint les objectifs que nous nous étions fixés ?
Définir les besoins d'accompagnement de chacun
Jeu de débriefing pour aller plus loin
Questionnaire de satisfaction à chaud
Partage du support aux participants
Fin de la Formation

PROPOSITION DE SUIVI

Option 1 : 1J/7H00 - Présence avant/pendant le Service, « Comme un Audit » suivi l'après-midi du débriefing à chaud, révision des essentiels, rectification des schémas

de vente et des savoir-être + audit du marketing et de l'affichage obligatoire (+ préconisations).

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPI FRCM21229.

RECYCLAGE :

Périodicité de recyclage de 2 ans recommandée par Marc Chevalier Formation – BGE COOP

ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES A MOBILITÉ RÉDUITE - PMR - OÙ EN SITUATION DE HANDICAP - PSH -

**DOMAINE : HANDICAP
THÈME : ACCUEIL DU HANDICAP
FORMACODE : 93020 NSF 315**

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL - MIXTE

Durée 1 Jour – 7 Heures

PUBLIC : tout professionnel en contact direct avec les usagers et les clients

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 5 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR :** nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Sensibiliser le personnel d'ERP à l'accueil de personnes en situation de handicap et à l'environnement du handicap en général

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Maîtriser la réglementation du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances
Appréhender les différentes formes de handicap et leurs spécificités
Maîtriser les principes de la communication et les fondamentaux de l'accueil adapté aux personnes en situation de handicap

LE PROGRAMME :

Introduction à l'accueil des personnes en situation de handicap :

- La réglementation du 11 février 2005.

- Le droit des personnes en situation de handicap dans le cadre de l'accueil

Définir le handicap et son environnement pour mieux le comprendre :

- Les 5 catégories de handicap :

Mental ou déficience intellectuelle - Moteur - Psychique - Maladies invalidantes - Sensoriel - auditif ou visuel -

- Lever les préjugés

- Comprendre et intégrer la différence

Comment assurer l'accueil des personnes handicapées avec professionnalisme :

- Adapter son accueil en fonction du type de handicap

- Les gestes et postures adaptés en fonction du handicap

- La communication adaptée au handicap

- Les gestes et erreurs à ne pas commettre

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud » sous forme de fresque participative.

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPi FRCM21229

FORMATION DE MANAGEMENT PARTICIPATIF ET BIENVEILLANT

DOMAINE : GESTION DU PERSONNEL
THÈME : MANAGEMENT DE PROXIMITÉ
FORMACODE 33020 NSF 315

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL - MIXTE

Durée 2 À 3 Jours – 14 à 21Heures selon le niveau de connaissances des participants et le niveau d'exigence visé

PUBLIC : tout public

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 5 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Cette formation vise à enrichir les compétences managériales des participants, à favoriser un environnement de travail inclusif et à développer des pratiques de management bienveillantes et participatives.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation les apprenants seront capables d'identifier le rôle du manager, d'en découvrir et de s'approprier les outils. De faire preuve de communication adaptée vis-à-vis de équipes et des objectifs. Savoir construire un parcours collaborateur, mettre en place un plan de stimulation par la cohésion et les challenges pour agrémenter le management au quotidien.

LE PROGRAMME :

1. Introduction

- Tour de table pour faire connaissance : Chaque participant se présente brièvement
- Ice-breaker pour parler de soi : Activité ludique pour détendre l'atmosphère et favoriser les échanges.
- Quelles sont les attentes de chacun : Recueil auprès des participants pour adapter la formation

2. Objectifs de la Formation

- Définition des objectifs pédagogiques : Clarification des résultats attendus à l'issue de la formation
- Programme de la Formation : Présentation des thèmes abordés

3. Concepts Fondamentaux du Management

- Définition du Management : Compréhension des bases du management
- Le Management Bienveillant : Définition et principes
- Le Management Participatif : Définition et exploration des 7 principes

4. Objectifs et Méthodes

- Les Objectifs à tenir : Introduction à la méthode SMART pour définir des objectifs clairs
- Quel Manager/Manageuse je suis ? : Réflexion personnelle sur son style de management

5. Histoire et Rôles du Management

- Un peu d'histoire avec l'entreprise à la Papa : Évolution du management au fil du temps

- Les 8 rôles clés du management : Identification des rôles essentiels d'un/e manager/euse
- 6. Équipe et Relations Humaines
 - C'est Quoi une équipe ? : Exploration des dynamiques d'équipe et des relations humaines
 - On communique avec Attention, Intention et Intensité : Importance de la communication efficace
- 7. Authenticité et Management Participatif
 - Soyons nous-mêmes en Entreprise : Encouragement à l'authenticité
 - Le Management Participatif : quel rôle ? : Discussion sur l'implication des équipes
- 8. Culture et Inclusion
 - La culture de l'échec, la culture de la Loose ? : Réflexion sur la perception de l'échec
 - Le Management selon Thierry Marx : Approche inspirante du management
 - Les compétences savoir-être – savoir-faire : Importance des compétences interpersonnelles
- 9. Adaptation aux Nouvelles Générations
 - Comment s'adapter à leur arrivée – X, Y, Z : Compréhension des différences générationnelles
 - Les différences culturelles au travail : Sensibilisation à la diversité culturelle
- 10. Inclusion et Égalité
 - L'inclusion et la définition en 2025 : Vision présente et future de l'inclusion en entreprise
 - La Diversité : Son importance au sein des équipes
 - Les combats de tous les jours : Discussion sur l'égalité professionnelle, la discrimination, le harcèlement, et le comportement sexiste
- 11. Gestion du Changement et Communication
 - Les étapes du Changement : Compréhension des processus du changement
 - Maîtrise l'Art de la Question : Techniques de management efficace
 - Maîtrise l'Art de la Délégation : Techniques pour commander une équipe
 - La @CNV : l'art de communiquer en harmonie : Introduction à la Communication Non Violente
 - Communication positive, l'empathie : Importance de l'empathie dans la communication et la frontière à ne pas dépasser
 - L'Assertivité : Développement de l'assertivité dans les échanges
- 12. Gestion des Conflits et du Quotidien
 - Les Accords TOLTEQUES – les règles d'échange : Principes de communication respectueuse
 - La Gestion des Conflits – l'Écoute Active : Techniques pour gérer les conflits
 - Le Management du Quotidien : Stratégies pour un management efficace au jour le jour
 - Le Challenge Positif : Encouragement à la motivation et à l'engagement sans marcher sur la tête des autres
- 13. Expérience Collaborateur

- La Communication avec ses équipes : Importance de la communication régulière
- Les temps de communication : Structuration des moments d'échange
- L'Expérience Collaborateur : Processus d'embauche, d'intégration, d'accompagnement, approche de l'entretien individuel

14. Gestion du Temps et du Stress

- La Gestion du Temps : Techniques pour une gestion efficace du temps
- La Gestion du Stress : Stratégies pour gérer le stress au travail

15. Activités Pratiques

- Fresque du Management : Activité collaborative pour visualiser les concepts et ce qu'on va mettre en place

- @Légo Tour du Manager/de la Manageuse idéale : Activité créative (selon le nombre de participants)

16. Décluseion

- Tour de table Final : Retour d'expérience des participants sur la formation

17. Focus sur les Dys-fonctionnements* : Discussion sur les difficultés d'apprentissage et les handicaps.

- Focus sur le Bizutage* : Sensibilisation aux enjeux du bizutage en entreprise.

** Les focus seront sortis du chapeau au moment jugé opportun*

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPF FRCM21229.

RECYCLAGE :

Périodicité de recyclage de 1 an recommandée par Marc Chevalier Formation – BGE COOP

PERMIS DE FORMER INITIAL

DOMAINE : SÉCURITÉ ET OBLIGATIONS
THÈME : ACCOMPAGNEMENT FORMATION
FORMACODE : 44588 NSF : 333

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL

Le Permis de former est une formation obligatoire destinée aux tuteurs et maîtres d'apprentissage de la Branche HCR (hôtels, cafés, restaurants)

Durée 2 Jours – 14 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 5 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR :** nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Permettre à l'entreprise d'intégrer, d'accompagner et de mener l'alternant jusqu'au diplôme.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Professionnaliser le rôle du Maître d'apprentissage et du tuteur – Acquérir des méthodes et des outils pour accompagner efficacement l'alternant – Construire son parcours pédagogique et éviter le décrochage.

LE PROGRAMME :**La fonction tutorale :**

- le cadre institutionnel de la mission tutorale
- le rôle du tuteur dans le projet global de formation
- **Les conditions d'intégration réussie dans l'entreprise**
 - l'accueil de l'alternant
 - l'accompagnement et l'intégration
- **La transmission des compétences**
 - identifier les savoirs à transmettre
 - la pédagogie adaptée : mettre en place des situations d'apprentissage
- **L'encadrement et l'évaluation**
 - les missions à confier : les formaliser, les préciser
 - les bilans : faire le point pour optimiser les progrès
- **Le lien avec les différents acteurs**
 - le centre de formation : rôle du carnet de liaison
 - les entretiens de suivi
- **Les fondamentaux de la communication**

- comprendre et être compris
- l'écoute active
- la conduite d'entretien

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION : O/N

Attestation de formation ...

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, expert en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPI FRCM21229

|

RECYCLAGE :

Périodicité de recyclage tous les 4 ans

PERMIS DE FORMER RECYCLAGE

DOMAINE : SÉCURITÉ ET OBLIGATIONS
THÈME : ACCOMPAGNEMENT FORMATION
FORMACODE : 44588 NSF : 333

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL

Le Permis de former est une formation obligatoire destinée aux tuteurs et maîtres d'apprentissage de la Branche HCR (hôtels, cafés, restaurants).

Durée 1 Jour – 07 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 5 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR :** nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Avoir suivi la formation PERMIS DE FORMER de moins de 4 ans. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI

En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Permettre à l'entreprise d'intégrer, d'accompagner et de mener l'alternant jusqu'au diplôme.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Professionaliser le rôle du Maître d'apprentissage et du tuteur – Acquérir des méthodes et des outils pour accompagner efficacement l'alternant – Construire son parcours pédagogique et éviter le décrochage.

LE PROGRAMME :

La fonction tutorale :

- le cadre institutionnel de la mission tutorale
- le rôle du tuteur dans le projet global de formation

• Les conditions d'intégration réussie dans l'entreprise

- l'accueil de l'alternant
- l'accompagnement et l'intégration

• La transmission des compétences

- identifier les savoirs à transmettre
- la pédagogie adaptée : mettre en place des situations d'apprentissage

• L'encadrement et l'évaluation

- les missions à confier : les formaliser, les préciser
- les bilans : faire le point pour optimiser les progrès

• Le lien avec les différents acteurs

- le centre de formation : rôle du carnet de liaison
- les entretiens de suivi

• **Les fondamentaux de la communication**

- comprendre et être compris
- l'écoute active
- la conduite d'entretien

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION : Attestation de formation ...

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, expert en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPi FRCM21229.

RECYCLAGE : Périodicité de recyclage tous les 4 ans

FORMATION LA GESTION DES CONFLITS

DOMAINE : SERVICE ET RELATION CLIENT

THÈME : RELATION CLIENT

FORMACODE 34076 NSF 312

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL - MIXTE

Durée 2 Jours – 14 Heures

PUBLIC : tout public

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 5 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION : Permettre à l'apprenant de gérer les conflits avec la clientèle et d'adopter le bon comportement avec les différents types d'interlocuteurs

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES : Développer ses compétences relationnelles pour gérer efficacement les réclamations – Anticiper et savoir gérer les situations difficiles – Acquérir les stratégies utiles à la maîtrise de l'entretien – Comprendre l'importance de la gestion des réclamations pour les gérer efficacement.

LE PROGRAMME :

Comprendre le point de vue et les attentes du client

Comprendre l'utilité des différentes communications dans la gestion des réclamations

Garder le contrôle de l'entretien

Différencier réclamation et conflit

Reconnaître et anticiper un contexte d'agressivité

Désamorcer un conflit

Adapter la méthode à son propre contexte professionnel

Inscrire la gestion de la réclamation dans un schéma de fidélisation de la clientèle

Le suivi de réclamations : un outil de gestion commerciale

Être bien préparé personnellement pour un meilleur résultat professionnel

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION : NON

Attestation de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

|

ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES

FORMATION DE RSE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES CHR

DOMAINE : RSE

THÈME : RSE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES CHR

FORMACODE : 42754

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL - MIXTE

Durée 1 Jour – 07 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 5 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR :** nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paperboard - Connexion WIFI

En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Connaitre et maîtriser une démarche environnementale au sein de son établissement

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Identifier les grands principes de la RSE et du Développement Durable, d'avoir saisi l'impératif d'une construction d'un plan RSE et Développement Durable afin d'alléger l'empreinte professionnelle et avancer en collectif vers des pratiques plus respectueuses sur les 3 niveaux de la RSE l'environnement, l'économie et le pan Social

LE PROGRAMME :

Définitions

Les 3 piliers de la RSE

Les objectifs de l'ONU

Comment en sommes-nous arrivés là

Quelques étapes dans le temps

Évolution des populations

Les flux des déchets

Les pronostics de réchauffement climatique

Les impacts environnementaux négatifs

Définitions impact et pollution

Pollutions et conséquences

Eau - sols - air - ressources naturelles - biodiversité - déforestation - son et odeur - luminosité - textile - plastique

Les impacts environnementaux positifs

Végétalisation - gestion de l'eau – agroforesterie

La sobriété ...

Le pan social de la RSE

Définition inclusion et diversité

Talents compétences savoir-faire et savoir-être

Construction d'une fresque de l'entreprise

La communication

Atout France

ADEME

Labels

Lutte contre le gaspillage alimentaire
Un dernier podcast pour la route ???
Replay
Mon bilan carbone perso
Tour de table et fin de la formation

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION : O/N

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPF FRCM21229.

RESTAURATION COLLECTIVE

FORMATION EN HYGIÈNE ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COLLECTIVE

- HACCP -

DOMAINE : SÉCURITÉ ET OBLIGATIONS

THÈME : HYGIÈNE ALIMENTAIRE

FORMACODE : 42729

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL - MIXTE

Durée 2 Jours – 14 Heures

PUBLIC : Tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 4 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR :** nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION : Permettre aux participants d'organiser et de gérer l'activité dans des conditions d'hygiène aux attendus de la réglementation, au service de la satisfaction client.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Mettre en œuvre et développer les compétences requises pour appliquer une démarche qualité de type HACCP en restauration collective.
- Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène en restauration collective
- Connaître et appliquer la réglementation en matière d'hygiène

LE PROGRAMME :

La réglementation applicable à la restauration collective

- Le paquet hygiène
- Les arrêtés nationaux
- Le guide de bonnes pratiques d'hygiène et son utilisation

La méthode HACCP. - Définition et principes

Les micro-organismes : leur nature, leur développement et les facteurs de risque

Les bonnes pratiques d'hygiène

- Le personnel : hygiène du personnel et lavage des mains, tenues de travail, port des gants, comportement, suivi médical, formation
- Les matières premières : les différentes gammes, risques et bonnes pratiques associées, la réception, le stockage, la durée de vie des produits entamés
- Les locaux : la marche en avant, les circuits, leur utilisation et le plan de nettoyage et désinfection

(Règlementation, principe, application, actions correctives, contrôle des opérations de nettoyage et désinfection : fiche de suivi et fiche de contrôle)

- Les équipements et matériels : matériaux de constitution, rangement, entretien, maintenance
- Les méthodes de travail : la décongélation, le nettoyage et la décontamination des fruits et légumes, le déconditionnement, le tranchage, les préparations à risque, les procédures spécifiques (cuisson sous vide, stérilisation...)
- Les différentes liaisons (liaison chaude, liaison froide) : principe, exigences, autocontrôles, maintien en température, refroidissement rapide, étiquetage des produits finis, durée de vie des préparations
- Le plan de lutte contre les nuisibles
- La gestion des déchets.

Les autocontrôles et la traçabilité

- Les autocontrôles : les différents types d'autocontrôles, les limites d'acceptabilité, les fréquences pour les différents autocontrôles, les enregistrements, le suivi des non-conformités
- La traçabilité : les obligations réglementaires, la traçabilité des autocontrôles, la traçabilité des matières premières, des denrées à tous les niveaux de la chaîne et des produits finis (gestion des étiquetages, des bons de livraison, affichage de l'origine de la viande bovine, identification des produits finis et des produits entamés...), la gestion des plats témoins, procédure d'alerte, les actions correctives

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances avant et après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES : Aucun**OBLIGATION ET AUTORISATION :**

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPI FRCM21229. Par arrêté de la DRAAF Occitanie en date du 1er juillet 2025, notre organisme est enregistré pour la mise en œuvre de la formation spécifique en hygiène alimentaire conformément à l'arrêté ministériel du 12 février 2024

RECYCLAGE :

Périodicité de recyclage de 2 ans recommandée par Marc Chevalier Formation – BGE COOP

FORMATION EN HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

FORMATION ACTION – GBPH

EN RESTAURATION COLLECTIVE

DOMAINE : HYGIÈNE ET OBLIGATIONS
THÈME : HYGIÈNE ALIMENTAIRE
FORMACODE 21547 NSF 221

FORMATION PRÉSENTIELLE

Durée 2 Jours – 14 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 4 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI

En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Permettre aux participants d'organiser et de gérer l'activité dans des conditions d'hygiène conformes aux attendus de la réglementation, au service de la satisfaction client

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Connaître la législation en vigueur et appliquer la méthode HACCP- Maîtriser et mettre en application les différents procédés - Guide Bonnes Pratiques d'Hygiène – GBPH -

- Amener vers plus d'autonomie - Mettre en place la formation en interne et en situation destinée aux personnels des entreprises de l'agro-alimentaire
- Acquérir les capacités nécessaires pour organiser et gérer l'activité dans des conditions d'hygiène conformes aux attentes de la réglementation et permettant la satisfaction client

LE PROGRAMME :

Identifier les grands principes de la réglementation :

- Identifier et répartir les responsabilités des opérateurs
- Connaître les obligations de résultat, le contenu du plan de maîtrise sanitaire (PMS), la nécessité des auto-contrôles et de leur organisation

Analyser les risques liés à une insuffisance d'hygiène :

- Repérer et raisonner les risques physiques, chimiques et biologiques, les toxi-infections alimentaires et les risques d'altération microbienne
- Connaître les risques de saisie, de procès-verbaux, de fermeture, de communication négative et de perte de clientèle

Mettre en œuvre les principes de l'hygiène :

- Utiliser le guide de bonnes pratiques d'hygiène (GBPH)
- Organiser la production et le stockage des aliments
- Mettre en place les mesures de prévention nécessaires

Aliments et risques pour le consommateur :

- Les dangers microbiologiques dans l'alimentation, les moyens de maîtrise et les autres dangers potentiels

Les Fondamentaux de la réglementation communautaire et nationale :

- Notions de déclaration, agrément, dérogation
- L'hygiène des denrées alimentaires (règles communautaires)

- Principes de base du paquet hygiène, la traçabilité et la gestion des non-conformités, les bonnes pratiques d'hygiène (BPH), les procédures fondées sur le HACCP

Le plan de maîtrise sanitaire :

- Les BPH : L'hygiène du personnel et des manipulations
- Le respect des températures de conservation, cuisson et refroidissement, les durées de vie (DLC, DDM), les procédures de congélation et de décongélation, l'organisation, le rangement, la gestion des stocks
- Les principes de l'HACCP
- Mesures de vérification (auto-contrôles, enregistrements)
- Le GBPH du secteur d'activité spécifié

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPI FRCM21229. Par arrêté de la DRAAF Occitanie en date du 1er juillet 2025, notre organisme est enregistré pour la mise en œuvre de la formation spécifique en hygiène alimentaire conformément à l'arrêté ministériel du 12 février 2024

RECYCLAGE :

Périodicité de recyclage de 2 ans recommandée par Marc Chevalier Formation – BGE COOP

METTRE EN PLACE LE PMS DANS SON ÉTABLISSEMENT DE RESTAURATION COLLECTIVE

DOMAINE : SÉCURITÉ ET OBLIGATIONS
THÈME : HYGIÈNE ALIMENTAIRE - HACCP
FORMACODE : 42729

FORMATION PRÉSENTIELLE – DISTANCIEL - MIXTE

Durée : 3 Jours - 21 Heures

PUBLIC : Tout professionnel d'une entreprise agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 3 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION : Permettre aux participants d'acquérir et de perfectionner les connaissances nécessaires à l'élaboration d'un plan de maîtrise sanitaire (PMS) et à l'application d'une démarche qualité.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES : Identifier les grands principes de la réglementation en hygiène alimentaire. Maîtriser les différentes étapes de la mise en place d'un PMS – Plan de Maîtrise Sanitaire.

LE PROGRAMME :

Rappel d'hygiène élémentaire

- Germes dangereux
- Les risques sanitaires
- Les facteurs du développement microbien

Le contexte réglementaire

Arrêté du 21/12/2009/ paquet hygiène 2006

La maîtrise de l'hygiène

Les diagrammes de fabrication

Les documents relatifs aux procédures fondées sur les principes de l'HACCP :

- Le champ d'application de l'étude.
- Les documents relatifs à l'analyse des dangers biologiques, chimiques et physiques et mesures de maîtrise associées (principe n° 1).
- Les documents relatifs aux points déterminants lorsqu'il en existe (points critiques pour la maîtrise pour les CCP, ou niveau du seuil de maîtrise pour les PRPo) :
 - la liste argumentée des points déterminants (dont CCP, PRPo) précisant le caractère essentiel de la ou des mesures de maîtrise associée (s) (principe n° 2) ;
 - pour chaque point déterminant :
 - la validation des limites critiques pour les CCP et les objectifs/ niveaux de seuils pour les PRPo
- (Principe n° 3) ;
- les procédures de surveillance (principe n° 4) ;
- la description de la ou des actions correctives (principe n° 5) ;
- les enregistrements de la surveillance des points déterminants et des actions correctives (Principe n° 7).
- Les documents relatifs à la vérification (principe n° 6).

Les procédures de traçabilité et de gestion des produits non conformes (retrait, rappel...).

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances avant la formation.

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Spécialiste restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPF FRCM21229. Par arrêté de la DRAAF Occitanie en date du 1er juillet 2025, notre organisme est enregistré pour la mise en œuvre de la formation spécifique en hygiène alimentaire conformément à l'arrêté ministériel du 12 février 2024

I

COMMUNIQUER AVEC BIENVEILLANCE DANS L'ENVIRONNEMENT SCOLAIRE

DOMAINE : RH
THÈME : COMMUNICATION
FORMACODE : 42729 – REF T2HC5 014

FORMATION PRÉSENTIELLE

Durée 1 Jour - 06 Heures – 08H30

PUBLIC :

Tout public travaillant dans ou pour un établissement scolaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX :

De 8 à 30 participants

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION - BGE COOP s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS :

Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaises - vidéoprojecteur - écran - paperboard - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Communiquer avec bienveillance dans l'environnement scolaire

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Comprendre les enjeux de la communication bienveillante dans un environnement scolaire
Améliorer la communication avec les collègues, les animateurs, les ATSEM, les enseignants
Adopter une posture professionnelle apaisée et respectueuse dans les échanges
Réguler les tensions ou les désaccords de manière constructive
Interagir sereinement avec les enfants, dans le respect du cadre fixé par les équipes éducatives.
Contribuer à un climat de travail et de cantine serein, sécurisant pour tous

LE PROGRAMME :

Accueil des participants.

Présentation du cadre de la formation

Présentation de la formation

Lecture des Objectifs pédagogiques et du déroulé

Tour de table rapide

Ice Breaker : l'interview – Restitution

Travail de sous-groupes – mise en commun à l'oral – L'objectif Principal (et le Cadre) de ma présence au travail et de mon poste, pour qui, pour quoi, ou, quand, comment ? Aussi ; comprendre le cadre scolaire et le cadre pédagogique

Le Bouche à Oreille – jeu de rôle collectif sur la déformation des informations – avec des phrases, avec des situations, avec des images

Théorie sur la Communication, les différentes formes, les déperditions, les différents langages ...

Les 4 Accords Tolstèques

Les différents types d'informations à transmettre – factuel, informationnel ...

Les 3 Filtres de Socrate

L'attention, l'intention, l'intensité

Communiquer avec des enfants

La Communication Apaisée – recul, respiration, vérité, sagesse

Paperboard – collectivement noter à nouveau ce qu'on a retenu

Jeu de Cartes « des rencontres authentiques » - jeu de rôle comme une évaluation

Tour de Table final (en présence d'un responsable pédagogique ?)

Fin de la Formation

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud » avec un QR code CNFPT ?

CERTIFICATION :

Non

Attestation de formation délivrée par le CNFPT

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans d'expérience dans la restauration traditionnelle, salle et cuisine, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines - en régie du CNFPT depuis

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction –

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPF FRCM21229

RECYCLAGE :

Périodicité de recyclage de 2 ans recommandée par Marc Chevalier Formation – BGE COOP

ENCADREMENT D'UNE ÉQUIPE DE RESTAURATION COLLECTIVE

DOMAINE : GESTION DU PERSONNEL

THÈME : MANAGEMENT

FORMACODE : 42729

FORMATION PRÉSENTIELLE

Durée 2 Jours – 14 Heures

PUBLIC : tout professionnel d'une entreprise d'agroalimentaire

NOMBRE DE PERSONNES MIN ET MAX : de 4 à 12 participants en Intra et de 8 à 12 participants en Inter

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPEES :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées.

- **Accessibilité PMR :** nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR. Contactez-nous au 06 65 57 43 21

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ

MODALITES TECHNIQUES

Salle équipée de tables et chaise - vidéoprojecteur - écran - paper-board - Connexion WIFI
En cas de formation intra-entreprise, les moyens techniques décrits ci-dessus doivent représenter une référence idéale

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Faire qu'un responsable de service soit en capacité de rassurer, motiver et donner du sens au travail, dans le but d'améliorer la qualité du travail.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

À l'issue de cette formation les apprenants seront capables d'identifier le rôle du manager, d'en découvrir et de s'approprier les outils. De faire preuve de communication adaptée vis-à-vis de équipes et des objectifs. Savoir construire un parcours collaborateur, mettre en place un plan de stimulation par la cohésion et les challenges pour agrémenter le management au quotidien.

LE PROGRAMME :

Présentation des participants

- Tour de table pour faire connaissance
- Ice-breaker pour parler de soi
- Quelles sont les attentes de chacun
- Définition des objectifs
- Personnalisation de la formation

Définition du management

- Les 8 rôles clef du Manager
- L'horizon du manager, le but, l'ADN
- Je suis Quel manager ? Auto diagnostique
- Les styles d'autorité
- Le management de situation, de proximité...
- Gérer son temps de travail – le temps managérial et le temps productif

Communiquer efficacement avec son équipe « la com' c'est la clef »

- Identifier son style de communication, auto diagnostique
- Adopter les comportements efficaces, soyez vous-mêmes
- Les 6 attitudes de Porter
- Développer l'assertivité dans la relation managériale
- Utiliser l'impact de la communication orale, non verbale, physique
- Pratiquer l'écoute active, le questionnement, la CNV, la reformulation
- Gérer les conflits et les situations tendues
- Valoriser la contribution des collaborateurs : signes de reconnaissance
- Savoir diriger une réunion de travail autour d'un thème ou problème particulier

L'expérience collaborateur

- Savoir accueillir un nouvel arrivant
- Planifier un parcours, construire des étapes de progression
- Tenir ses engagements
- Développer les compétences des membres de son équipe
- Bénéfices pour l'équipe et l'entreprise

Le management au quotidien

- Fixer des objectifs et savoir motiver ses équipes en donnant du sens aux missions
- Les stimulations, les motivations, les challenges positifs
- Suivre les performances des équipes et savoir célébrer, encourager
- Fixer des objectifs clairs, réalistes, et ambitieux et en assurer le suivi
- Pratiquer la délégation

Mettre en œuvre et suivre le plan d'actions au quotidien
Développer la cohésion
Poser le cadre et les règles du jeu
L'entretien de recadrage
Construire un climat de confiance favorable aux échanges constructifs

VALIDATION DE LA FORMATION :

Test d'évaluation des connaissances après la formation « à chaud »

CERTIFICATION :

Certificat de réalisation

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Présentations, pédagogie active, participative, plénière, interactive, analyse de cas concrets, quizz et questionnaires, mise à disposition de documents supports à la suite de la formation

INTERVENANT :

Formateur certifié FFP depuis 2020, 30 ans de terrain, spécialiste en résolution des difficultés matériels et humaines. Expert en restauration commerciale et collective.

TARIFS :

Nous consulter

DELAI D'ACCES :

Entre 2 et 3 semaines

ÉVALUATIONS :

Auto-évaluation lors du tour de table - Évaluation des connaissances pour obtenir une photographie du niveau de départ – Évaluation à chaud pour valider la formation – Questionnaire de satisfaction – Questionnaire à froid quelques temps après la formation

PRE-REQUIS TECHNIQUES :

Aucun

OBLIGATION ET AUTORISATION :

Marc Chevalier Formation – BGE COOP « La Maison des Entrepreneurs a une certification de Qualité QUALIOPI FRCM21229

ACCESSIBILITÉ, MOYENS, OUTILS ET PRÉREQUIS

MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES DE LA FORMATION

MODALITÉS D'ORGANISATION

INDICATEURS DE RÉSULTATS

CONDITIONS TARIFAIRES

NOUS CONTACTER

ACCESSIBILITÉ, MOYENS, OUTILS ET PRÉREQUIS

Test de positionnement en amont ou en début de formation

Avant ou au début de la formation, un test de positionnement est réalisé. Il permet au formateur de :

- ✓ Connaître les attentes des stagiaires (leurs intérêts, enjeux et questionnements).
- ✓ Juger des connaissances et compétences de chacun.
- ✓ Appréhender les moyens d'apprentissage les plus performants pour chaque stagiaire - visuel, auditif, kinesthésique - afin d'adapter la présentation et la pédagogie.

Ces tests peuvent prendre la forme d'entretiens, de QCM, de tours de table ou de mises en situation

Évaluation des acquis de formation

Pendant ou en fin de formation, une évaluation individuelle des acquis de formation est effectuée. Elle permet au formateur de juger du degré de compréhension et d'assimilation des savoirs et savoir-faire. Cette évaluation se fait sous forme de tests, QCM, études de cas ou exercices de mise en situation.

Attestation de formation et Certificat de réalisation

Conformément à la réglementation, chaque stagiaire reçoit une attestation de formation et un certificat de réalisation à l'issue du programme. Ces documents sont établis sur la base des résultats des évaluations.

Questionnaire de satisfaction et de suivi

Une enquête de satisfaction "à chaud" est réalisée en fin de formation auprès des stagiaires et du formateur.

Environ 3 ou 4 mois après la formation, un questionnaire de satisfaction et de suivi est envoyé à chaque stagiaire et à son responsable. L'objectif de ce suivi à plus long terme est de :

- ✓ Évaluer le degré de satisfaction sur le long terme.
- ✓ Juger de l'utilité de la formation à travers la mise en œuvre des compétences acquises.

Voici une synthèse des modalités pédagogiques et techniques de la formation :

***MODALITES PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES DE LA FORMATION**

La formation combine apports théoriques et pratiques pour maximiser l'engagement et l'acquisition des compétences.

Modalités Pédagogiques

Le formateur propose une présentation théorique suivie d'échanges d'expériences avec les participants.

Des cas pratiques, sous forme d'études et d'exercices basés sur les objectifs individuels, sont réalisés et corrigés de manière collégiale.

La formation alterne constamment apports de connaissances et mises en pratique.

La méthode active est privilégiée pour mettre les participants en situation concrète.

Le formateur apporte le cadre théorique, transmet les bonnes méthodes, propose des améliorations et des organisations adaptées à chacun, puis évalue les acquis.

Modalités Techniques

Pour la formation, divers supports et équipements sont nécessaires, tels que des diaporamas, documents techniques, vidéos, un ordinateur et un vidéoprojecteur. Du matériel spécifique aux techniques métiers - ex : logiciel - peut également être utilisé. Tout ce matériel est fourni par le formateur ou déjà disponible sur le lieu de formation. Les participants n'ont donc rien à apporter. À la fin de la formation, une copie du support de formation est remise à chaque stagiaire.

***MODALITÉS D'ORGANISATION**

✓ Délai d'accès aux formations :

En raison des temps de gestion des dossiers de prise en charge auprès des financeurs, un minimum de 1 mois est nécessaire entre votre inscription à la formation (comprenant la mise à disposition des informations et documents constituant votre dossier) et la réalisation de la formation.

La formation doit être réalisée dans un délai de 6 mois à compter de la date d'acceptation de financement par le financeur.

✓ Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

MARC CHEVALIER FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées

• **Accessibilité PMR** : nous intervenons dans plus d'une centaine de locaux, très majoritairement accessibles PMR.
Contactez-nous au 06 65 57 43 21

✓ Formation sur mesure :

Pour être au plus près de vos attentes et de votre environnement spécifique,
MARC CHEVALIER FORMATION peut créer des formations sur-mesure

INDICATEURS DE RÉSULTAT 2025 : 88 jours de formations – 616 heures dédiées à la transmission

Taux de satisfaction globale : Ce taux est de **100 %** pour l'ensemble des sessions

***CONDITIONS TARIFAIRES**

Nous contacter pour un devis adapté à vos besoins

MARC CHEVALIER FORMATION

TÉL. : 06.65.57.43.21 contact@marcchevalierformation.com

LA MAISON DES ENTREPRENEURS - MARC CHEVALIER FORMATION

Formateur certifié CP FFP – Siret 383 609 476 00023 - Code APE : 8299 Z
- QUALIOPI FRCM21229

Numéro D'Activité 73310799031 - code de routage : 383 609 00023 - 1238

37 Rue Pierre Paul Riquet - Bat C - 31000 Toulouse

tel : 06.65.57.43.21 – contact@marcchevalierformation.com

<https://marcchevalierformation.com/>