



Site de Pont de Claix

# **Formation Continue Courte**

---

**2021**

ENILV  
4 rue de la paix  
38800 Le Pont de Claix  
Tel : 04 76 09 81 45  
Mail : [enilv.echirolles@educagri.fr](mailto:enilv.echirolles@educagri.fr)



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

## Domaine HQSE – HACCP

- Hygiène en restauration commerciale (2 jours)
- Formation à la méthode HACCP (3 jours)
- Travailler dans le secteur alimentaire (y compris HACCP) (6 jours)

## Domaine Commerce et Communication

- Relation Clientèle (5 jours)
- Tenue du poste caisse (4 jours)



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

## Domaine HQSE – HACCP

*Nous étudions toutes demandes dans le cadre des formations intra-entreprises et tâchons de vous apporter la proposition de formation et/ou de conseil la plus adaptée à vos besoins.*



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

# Hygiène en Restauration Commerciale

(prévues à l'article L.233-4 du code Rural)

## Public visé par la formation et prérequis

Cette formation s'adresse à toutes les personnes voulant comprendre et mettre en place les bonnes pratiques de l'hygiène en restauration commerciale

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Pour des stagiaires potentiels en situation de handicap, merci de nous contacter pour étudier ensemble la faisabilité et les adaptations possibles

## Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- Connaître les sources de dangers
- Justifier et mettre en place les bonnes pratiques d'hygiène
- Connaître et comprendre les principes du nettoyage et de la désinfection
- Connaître le Paquet Hygiène et le Plan de Maîtrise Sanitaire

## Finalité

Acquérir les capacités à l'organisation et la gestion de l'activité dans les conditions d'hygiène conformément à la réglementation (Décret n° 2011-731 du 24 juin 2011).

## Contenus de la formation : Paquet Hygiène -définitions générales-

- **LE PAQUET HYGIENE**
- **LE PLAN DE MAITRISE SANITAIRE –PMS**
  - . Bonne Pratiques d'Hygiène (BPH) ou prérequis
  - . Plan HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point
  - . Traçabilité - Gestion des non-conformes
- **LES BONNES PRATIQUES D'HYGIENE**
  - . Les types de dangers
  - . Les micro-organismes
  - . Les principales maladies alimentaires : TIAC (Toxi Infection Alimentaire Collective)
- **L'HYGIENE ALIMENTAIRE**
  - . Les BPH au quotidien
  - . Hygiène des manipulateurs
  - . Nettoyage et désinfection
  - . Organisation du travail - Contrôle à réception
  - . L'importance du stockage alimentaire - Gestion des Excédents
  - . Traitements des déchets et poubelles
- **LES MOYENS DE MAINTIEN DE L'HYGIENE**
  - . Le système documentaire de surveillance
  - . Les fiches de contrôles, le contrôle à réception des marchandises



## Formation Continue Courte Intra et Inter

- . Assurer la traçabilité – L'enregistrement des températures
- . Le planning de nettoyage et de désinfection
- . Les équipements : maintien des règles d'hygiène
- REALISATION DE JEUX PEDAGOGIQUES AFIN DE METTRE EN APPLICATION LES REGLES ET LES OUTILS VUS EN FORMATION

## Méthodes et modalités pédagogiques

L'action présente un caractère participatif marqué : elle se veut être de terrain (concrète, pratique et compréhensible par tous les stagiaires) et utilise les méthodes suivantes :

Exposés théoriques et pratiques – Echanges et Réflexions en groupe – Etude de cas concrets et Mises en situation – Jeux pédagogiques adaptés à la typologie des participants

## Animation et supports de formation

La formation sera animée par des formateurs de l'ENILV, expérimentés dans la formation pour adultes. Des ressources règlementaires et techniques seront remises aux stagiaires. Le centre de ressources de l'ENILV sera également à disposition des stagiaires.

## Mode de validation

Non certifiante

Attestation de formation spécifique en hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements restauration commerciale (numéro d'enregistrement au répertoire ROFHYA 82 0008 03 2012)

## Evaluation de la formation

- Evaluation des acquis des stagiaires : les acquis peuvent être évalués à la fin de la formation
- Appréciation de la satisfaction des stagiaires : bilan en fin de formation

## DUREE DE LA FORMATION ET MODALITES D'ORGANISATION

**DUREE : 2 JOURS - 14 HEURES**

**DATES : 5 ET 6 JUILLET 2021**

**LIEU : ENILV LE PONT DE CLAIX**

**FORMATRICE : SAMIRA BENAMMAR**

**TARIF : 32 € /HEURE/STAGIAIRE INTER-ENTREPRISE OU INTRA-ENTREPRISE**

**FINANCEMENT : CPF ET/OU POLE EMPLOI ET/OU OPCO**

L'INSCRIPTION A LA FORMATION EST CLOTUREE 15 JOURS AVANT LE DEMARRAGE

Renseignements : [samira.benammar@educagri.fr](mailto:samira.benammar@educagri.fr)



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

## Formation à la méthode HACCP

### Public visé par la formation et prérequis

Cette formation s'adresse à toutes les personnes voulant comprendre ou mettre en place la méthode HACCP en fonction de son secteur d'activité : Restauration, Cuisine collective, Industrie agro-alimentaire

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Pour des stagiaires potentiels en situation de handicap, merci de nous contacter pour étudier ensemble la faisabilité et les adaptations possibles

### Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- Connaître et mettre en application le Paquet d'Hygiène et la méthode HACCP
- Savoir bâtir un plan HACCP dans les 12 étapes : mettre en place et/ou remettre à jour le plan HACCP de l'entreprise

### Contenus de la formation

- LA REGLEMENTATION EN APPLICATION
  - . Le principe du Paquet Hygiène et du « Codex Alimentarius »
  - . Connaître les Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH)
- LES FACTEURS A RISQUE ALIMENTAIRE
  - . Les principales sources de contaminations
- LES MOYENS DE MAITRISE
  - . Le respect des Bonnes Pratiques de Fabrication et d'Hygiène
  - . Comment éviter les contaminations
  - . Comment éviter les multiplications
- PRESENTATION DE L'HACCP
  - . Définition de la méthode HACCP
  - . Comprendre l'HACCP au cœur de l'entreprise
  - . Détail et explication des 7 principes
  - . Comprendre les 12 étapes selon le Codex Alimentarius
- MISE EN APPLICATION (ETUDE DE CAS) selon les 12 étapes de fabrication d'un plan HACCP : diagramme de fabrication, analyse de dangers, analyse des risques...
- Synthèse et bilan de formation
- **MISE EN PRATIQUE DE LA METHODE HACCP SUR UNE APPLICATION CULINAIRE ET ENTRETIEN DES LOCAUX EN CUISINE PEDAGOGIQUE**



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

## Méthodes et modalités pédagogiques

L'action présente un caractère participatif marqué : elle se veut être de terrain (concrète, pratique et compréhensible par tous les stagiaires) et utilise les méthodes suivantes :

- Exposés théoriques et pratiques
- Echanges et réflexions en groupe

## Animation et supports de formation

La formation sera animée par des formateurs de l'ENILV, expérimentés dans la formation pour adultes. Des ressources règlementaires et techniques seront remises aux stagiaires. Le centre de ressources de l'ENILV sera également à disposition des stagiaires.

## Mode de validation

Non certifiante

Attestation de formation

## Evaluation de la formation

- Evaluation des acquis des stagiaires : les acquis peuvent être vérifiés en fin de la formation
- Appréciation de la satisfaction des stagiaires : bilan en fin de formation

### DUREE DE LA FORMATION ET MODALITES D'ORGANISATION

**DUREE : 3 JOURS - 21 HEURES**

**DATES : 5, 6 ET 7 JUILLET 2021**

**LIEU : ENILV LE PONT DE CLAIX**

**FORMATRICE-TEUR : SAMIRA BENAMMAR – LUCIEN MPO**

**TARIF : 32 € /HEURE/STAGIAIRE INTER-ENTREPRISE OU INTRA-ENTREPRISE**

**FINANCEMENT : CPF ET/OU POLE EMPLOI ET/OU OPCO**

L'INSCRIPTION A LA FORMATION EST CLOTUREE 15 JOURS AVANT LE DEMARRAGE

Renseignements : [samira.benammar@educagri.fr](mailto:samira.benammar@educagri.fr)



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

# Travailler dans le secteur alimentaire (y compris HACCP)

## Public visé par la formation et prérequis

Cette formation s'adresse à toutes les personnes voulant comprendre ou mettre en place la méthode HACCP en fonction de son secteur d'activité : Restauration, Cuisine collective, Industrie agro-alimentaire, Commerce alimentaire.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Pour des stagiaires potentiels en situation de handicap, merci de nous contacter pour étudier ensemble la faisabilité et les adaptations possibles

## Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- Connaître et mettre en application le Paquet d'Hygiène et la méthode HACCP dans les différents secteurs alimentaires
- Acquérir les savoirs et savoir-faire de base en restauration, en entretien des locaux et du matériel

## Contenus de la formation

### **LES SECTEURS PROFESSIONNELS EN CONTACT AVEC LES PRODUITS ALIMENTAIRES**

- Les différents types de restauration
- Le Commerce alimentaire (Grande distribution et Commerce de détail)
- Approche d'autres secteurs professionnels en contact avec des produits alimentaires (Industries Agro-Alimentaire)

### **LES PREMIERES REGLES D'HYGIENE A CONNAITRE DANS LE SECTEUR ALIMENTAIRE**

- Réglementation
- Les risques alimentaires
- L'Hygiène du personnel
- L'Hygiène des manipulations

### **L'EXEMPLE DE LA RESTAURATION**

- Le vocabulaire professionnel : le matériel
- La marche en avant
- Les protocoles de décontamination
- Les taillages
- La cuisine d'assemblage
- Les différentes pâtes
- Les cuissons
- Traçabilité
- Entretien des locaux et du matériel

La restauration est un **exemple de mise en application de la démarche HACCP**. Elle permet non seulement d'illustrer les différentes étapes d'HACCP mais aussi **rendre plus accessible sa maîtrise**.

### **MISE EN APPLICATION EN CUISINE PEDAGOGIQUE**

- Initiation aux techniques de base en restauration
- Entretien des locaux et du matériel

### **PRESENTATION DE L'HACCP**

- . Définition de la méthode HACCP
- . Comprendre l'HACCP au cœur de l'entreprise
- . Détail et explication des 7 principes





## Formation Continue Courte Intra et Inter

- . Comprendre les 12 étapes selon le Codex Alimentarius
- MISE EN APPLICATION (ETUDE DE CAS) selon les 12 étapes de fabrication d'un plan HACCP : diagramme de fabrication, analyse de dangers, analyse des risques...

### Méthodes et modalités pédagogiques

- L'action présente un caractère participatif marqué : elle se veut être de terrain (concrète, pratique et compréhensible par tous les stagiaires) et utilise les méthodes suivantes :
  - Exposés théoriques et pratiques
  - Echanges et réflexions en groupe
- Mise en application en cuisine pédagogique

### Animation et supports de formation

La formation sera animée par des formateurs de l'ENILV, expérimentés dans la formation pour adultes. Des ressources réglementaires et techniques seront remises aux stagiaires. Le centre de ressources de l'ENILV sera également à disposition des stagiaires.

### Mode de validation

Non certifiante  
Attestation de formation

### Evaluation de la formation

- Evaluation des acquis des stagiaires : les acquis peuvent être vérifiés en fin de la formation
- Appréciation de la satisfaction des stagiaires : bilan en fin de formation

#### - DUREE DE LA FORMATION ET MODALITES D'ORGANISATION

- DUREE : 6 JOURS - 42 HEURES

- DATES : DU 19 AU 23 AVRIL ET LE 26 AVRIL 2021

- LIEU : ENILV LE PONT DE CLAIX

- FORMATRICE-TEUR : SAMIRA BENAMMAR – LUCIEN MPO

- TARIF : 32 € /HEURE/STAGIAIRE INTER-ENTREPRISE OU INTRA-ENTREPRISE

- FINANCEMENT : CPF ET/OU POLE EMPLOI ET/OU OPCO

- L'INSCRIPTION A LA FORMATION EST CLOTUREE 15 JOURS AVANT LE DEMARRAGE

- Renseignements : [samira.benammar@educagri.fr](mailto:samira.benammar@educagri.fr)



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

## Domaine Commerce et Communication



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

## Relation Clientèle

### Public visé par la formation et prérequis

Cette formation s'adresse à toutes les personnes voulant développer leur communication professionnelle dans le cadre de leur emploi ou leur futur emploi dans les secteurs du commerce, de la restauration ou tout autre secteur en lien avec une clientèle.

Cette formation nécessite de maîtriser la langue française.

Pour des stagiaires potentiels en situation de handicap, merci de nous contacter pour étudier ensemble la faisabilité et les adaptations possibles

### Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- Connaître les bases de la communication orale
- Maîtriser les différentes étapes de la vente et l'accompagnement du client
- Prendre conscience des enjeux dans une relation avec un client
- Transférer ces acquis pour vendre ses propres compétences et réussir son entretien d'embauche

### Contenus de la formation

#### **LES BASES ET LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION**

- Schéma de la communication (émetteur, message, récepteur)
- Les Obstacles de l'écoute
- Transmission d'un message, réception d'un message, la reformulation
- Savoir s'affirmer
- Savoir s'adapter
- Savoir accepter
- Savoir oser
- Savoir formuler

#### **LA COMMUNICATION, LA REPRISE DE CONFIANCE**

- **Prendre la parole en public**
  - Mieux se connaître
  - Agir avec confiance
  - Faire l'inventaire de ses ressources et les rendre plus efficaces
  - Avoir le désir ardent de communiquer
  - Associer les auditeurs à notre parole
  - Organiser son intervention pour maintenir l'attention de l'auditoire
  - Savoir établir une stratégie du début de l'intervention ou une impression choc
  - Savoir gérer les questions du client
  - Conclure en conservant l'impact acquis durant toute l'intervention



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

- **La prise de confiance**
  - **L'impact du doute et la peur de l'échec**

L'échec : un apprentissage  
Relativiser l'impact du doute, apprendre à supprimer cette pression.  
Apprendre à appréhender le jugement d'autrui
  - **Renforcer sa confiance par :**
    - La communication (ouverture, politesse, sourires, amabilité...)
    - Le look, se sentir mieux dans sa peau
    - Les expériences (sportives, culturelles, professionnelles ...)

## **LA PLACE DU CLIENT DANS L'ENTREPRISE ET L'OFFRE DE SERVICE DE L'ENTREPRISE**

### **APPROCHE DE LA VENTE ET DES SERVICES**

Relation entre besoin et produits ou besoin et services, les comportements d'achat, pourquoi argumenter ?

### **LE DEROULEMENT D'UNE VENTE ET D'UNE PROPOSITION DE SERVICE**

Accueil, prise de contact, orientation, recherche des besoins, présentation des produits ou des services

L'argumentation, la prise de rendez-vous, les renseignements

La conclusion et la prise de congé

La fidélisation

### **LES RECLAMATIONS**

Les différents types de réclamations, attitude à adopter

Le traitement de la réclamation, le recours au responsable hiérarchique

La réponse apportée

### **REUSSIR SON ENTRETIEN D'EMBAUCHE**

Les enjeux de l'entretien d'embauche

Savoir mettre en avant ses atouts

## **Méthodes et modalités pédagogiques**

- L'action présente un caractère participatif marqué : elle se veut être de terrain (concrète, pratique et compréhensible par tous les stagiaires) et utilise les méthodes suivantes :
  - Exposés théoriques et pratiques
  - Jeux de rôle

## **Animation et supports de formation**

La formation sera animée par des formateurs de l'ENILV, expérimentés dans la formation pour adultes. Des ressources seront remises aux stagiaires.

## **Mode de validation**



**Formation Continue Courte  
Intra et Inter**

Non certifiante  
Attestation de formation

## Evaluation de la formation

- Evaluation des acquis des stagiaires : les acquis peuvent être vérifiés en fin de la formation
- Appréciation de la satisfaction des stagiaires : bilan en fin de formation

### - **DUREE DE LA FORMATION ET MODALITES D'ORGANISATION**

- **DUREE : 5 JOURS - 35 HEURES**
- **DATES : DU 3 AU 7 MAI 2021**
- **LIEU : ENILV LE PONT DE CLAIX**
- **FORMATEUR : KARIM HADDOU**
- **TARIF : 32 € /HEURE/ STAGIAIRE INTER-ENTREPRISE OU INTRA-ENTREPRISE**
- **FINANCEMENT : CPF ET/OU POLE EMPLOI ET/OU OPCO**
  - L'INSCRIPTION A LA FORMATION EST CLOTUREE 15 JOURS AVANT LE DEMARRAGE
  - **Renseignements : [samira.benammar@educagri.fr](mailto:samira.benammar@educagri.fr)**



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

## Tenue du Poste Caisse

### Public visé par la formation et prérequis

Cette formation s'adresse à toutes les personnes ayant un projet professionnel en lien avec la maîtrise d'un poste de caisse.

Cette formation nécessite de maîtriser la langue française et les calculs simples.

Pour des stagiaires potentiels en situation de handicap, merci de nous contacter pour étudier ensemble la faisabilité et les adaptations possibles

### Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- Gérer un poste caisse
- Connaître les différents modes de paiement
- Maîtriser le rendu-monnaie
- Adapter un comportement professionnel face aux clients

### Contenus de la formation

#### **COMPORTEMENT PROFESSIONNEL A LA CAISSE**

Accueil du client, écoute, accompagnement, renseignements et conseil, prise de congé, fidélisation.  
Lutte contre la démarque connue et inconnue

#### **SECURITE**

Règles de sécurité spécifiques au poste, conduites et comportement

#### **GESTION DU STRESS**

Conduite à tenir en cas d'agression

#### **GESTES ET POSTURES**

Le poste de travail, les erreurs à éviter, l'incidence des mauvais réflexes

Les troubles musculo-squelettiques liés aux mauvaises habitudes : comment les prévenir ?

#### **CONNAISSANCE DES MATERIELS**

Les différentes caisses et leurs périphériques.

#### **ENREGISTREMENT**

A partir d'informations sur les prix, de références, de codes-barres ou d'étiquettes, sans erreur de frappe, de manipulation, de manutention.

Soin à apporter aux produits en général et en particulier aux produits frais

#### **OUVERTURE DE CAISSE**

Matériel nécessaire, procédures, code d'accès.



## Formation Continue Courte Intra et Inter

### ENCAISSEMENT

Différents modes de paiement, vérification chèques, contrôle cartes, vérification signatures.  
Rendu monnaie, remises, escomptes.  
Les bons de réduction, les paiements différés.

### PRELEVEMENT

Procédures quotidiennes et de fin de semaine.  
Préparation du prélèvement (le tri des billets au fur et à mesure).

### FERMETURE

Procédures, tenue des fiches de caisse, du journal de caisse avec total et sous totaux par types de paiement.

## Méthodes et modalités pédagogiques

- Exercices pratiques sur des caisses tactiles professionnelles avec des produits référencés, en magasin pédagogique.
- L'action présente un caractère participatif marqué : elle se veut être de terrain (concrète, pratique et compréhensible par tous les stagiaires) et utilise les méthodes suivantes :
  - Exposés théoriques et pratiques
  - Jeux de rôle

## Animation et supports de formation

La formation sera animée par des formateurs de l'ENILV, expérimentés dans la formation pour adultes. Des ressources seront remises aux stagiaires.

## Mode de validation

Non certifiante  
Attestation de formation

## Evaluation de la formation

- Evaluation des acquis des stagiaires : les acquis peuvent être vérifiés en fin de la formation
- Appréciation de la satisfaction des stagiaires : bilan en fin de formation

### - **DUREE DE LA FORMATION ET MODALITES D'ORGANISATION**

- **DUREE : 4 JOURS - 28 HEURES**
- **DATES : DU 18 AU 21 MAI 2021**
- **LIEU : ENILV LE PONT DE CLAIX**
- **FORMATRICE : ISABELLE MONTJAUX**
- **TARIF : 32 € /HEURE/STAGIAIRE INTER-ENTREPRISE OU INTRA-ENTREPRISE**
- **FINANCEMENT : CPF ET/OU POLE EMPLOI ET/OU OPCO**

- L'INSCRIPTION A LA FORMATION EST CLOTUREE 15 JOURS AVANT LE DEMARRAGE
- **Renseignements : [samira.benammar@educagri.fr](mailto:samira.benammar@educagri.fr)**



Formation Continue Courte  
Intra et Inter

## Formation et financement

### Formation continue pour adulte

Formation diplômante – stage – formation courte pour adulte –  
Reconversion professionnelle – validation des acquis de l'expérience –  
Formation à distance – formation à la carte

### Une formation individualisée

Pour vos besoins spécifiques, nous pouvons vous proposer  
des formations et des parcours personnalisés  
Pour des stagiaires en situation de handicap, merci de nous contacter afin d'étudier  
ensemble la faisabilité et les adaptations possibles

### Comment financer une formation courte

Ces différentes formations peuvent être réalisées dans le cadre du plan de formation  
de l'entreprise (financement **OPCO**), **CPF**

Elles peuvent également être utilisés pour construire des parcours de  
professionnalisation en association avec des séquences de formation à distance  
et des formations intra-entreprises.

Toutes les formations courtes proposées peuvent se faire en intra-entreprise.

Ces formations peuvent être accessibles pour les **demandeurs d'emploi**, dans le  
cadre de prise en charge financière par Pôle Emploi, la Région.

Pour tout renseignement complémentaire, contactez-nous

**[samira.benammar@educagri.fr](mailto:samira.benammar@educagri.fr)**