

2 0 1 7 / 2 0 1 8



# RÉACTIV

VOTRE PARTENAIRE FORMATION



**Audit • Formation • Conseil**



# UNE ÉQUIPE AUX COMPÉTENCES ET QUALITÉS HUMAINES RECONNUES DES FORMATEURS PERMANENTS



## RÉACTIV

VOTRE PARTENAIRE FORMATION  
Certifié depuis 2009 NF Service pour l'activité "formation professionnelle continue", nos qualifications professionnelles sont la garantie d'une relation de confiance, l'assurance d'un partenaire compétent et un gage d'excellence.



**Michel CHOUVELLON**  
Président



**Luc CHEVALLIER**  
Directeur



**Noël CHOMEL**  
Directeur Pédagogique



**Emmanuel POUSSIN**  
Formateur Consultant



**AREZKI AMLIGH**  
Formateur Consultant



**Adrien KRONEISEN**  
Formateur Consultant



**Corinne FRANCAVILLA**  
Comptable



**Alain DOUZET**  
Formateur Consultant



**Frédéric MANDEVILLE**  
Formateur Consultant



**Sébastien CAMINADE**  
Formateur Consultant



**Prisca BAZOUD**  
Assistante Programmes  
Comptabilité Clients



**Chantal PRIVAT**  
Responsable  
Secrétariat



**Emilie CORDOVA**  
Assistante Programmes  
Comptabilité Clients



**Marie-Christine CHAIZE**  
Assistante  
Programmes



**Laurinda CLAUDE**  
Assistante  
Programmes

Des spécialistes par domaine de compétence

## TROIS MÉTIERS

POUR SATISFAIRE VOS ATTENTES



### Audit

Analyse, diagnostic et proposition d'axes de progrès

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



### Formation

Formation-action, personnalisée adaptée à vos réalités

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



### Conseil Expertise

Suggestions et actions en vue d'améliorations ciblées

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

## LA QUALITÉ

Certifié NF Service pour l'activité Formation Professionnelle Continue depuis le 07 avril 2009 certificat N° 09/00079.

Notre certification garantit **une relation de confiance** et **l'assurance d'un partenaire compétent : un gage d'excellence.**

Reactiv fait partie des organismes répondant aux exigences de la loi du 05 mars 2014 concernant la Qualité des organismes formation professionnelle. Notre signe de Qualité atteste que nous maîtrisons les 21 indicateurs Qualité et répondons parfaitement aux 6 critères fixés par le décret du 30 juin 2015.

Reactiv est déclaré sur le site **DATADOCK** et sa déclaration a été validée conforme en date du 15 mars 2017.



## SECURITE SANITAIRE DES ALIMENTS ET SANTÉ AU TRAVAIL

- p8** • Suivi HACCP  
• Les allergènes, les connaître pour informer vos consommateurs
- p9** • Accompagnement à l'élaboration du dossier d'agrément  
• Audit et conseil en Sécurité Sanitaire des aliments
- p10** • Mise en place de votre Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS)  
• Pack Evolution® : Méthodes et outils d'évaluation de l'Hygiène
- p11** • Document unique : analyse et prévention des risques Santé Sécurité

## SAVOIR CUISINER BON EN PRIVILÉGIANT «LE FAIT MAISON»

- p12** • De l'entrée au dessert, décliner tout le menu en repas mixé  
• Privilégier les préparations « maison »
- p13** • Le manger-mains  
• Confectionner vos terrines « maison »
- p14** • Pâtisserie et desserts en restauration collective  
• Confection des potages et veloutés

## ORGANISATION DU TRAVAIL EN CUISINE

- p15** • Analyse de votre fonction alimentation  
• Organisation du travail en cuisine
- p16** • Mise en place de votre liaison mixte
- p17** • Mise en place de votre nouvelle cuisine

## LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ET MAÎTRISE DES COÛTS ALIMENTAIRES

- p18** • Maîtrise des coûts alimentaires  
• Gestion des achats : favoriser les circuits courts
- p19** • Maîtriser la lutte contre le gaspillage alimentaire  
• Elaboration des fiches techniques en cuisine

## EQUILIBRE ALIMENTAIRE

- p20** • L'équilibre alimentaire et les besoins nutritionnels  
• Elaboration de menus en restauration collective
- p21** • Mise en place de votre charte nutritionnelle

## FORMATION HÔTELLERIE ET SANTÉ

- p22** • Le « prendre soin » à travers le moment repas  
• Formation hôtelière en unité spécialisée en EHPAD :  
Alzheimer et/ou personnes handicapées vieillissantes
- p23** • Plan de bienveillance  
• Connaissance et prise en charge de la personne âgée
- p24** • Formation au rôle de maîtresse de maison / gouvernante  
• Les ASH et la mise en place de l'équipe hôtelière

## NETTOYAGE - DÉSINFECTION - BLANCHISSERIE

- p25** • Audit de la fonction linge, Hygiène/RABC dans votre lingerie/blanchisserie  
• Méthode RABC en blanchisserie
- p26** • Mise en place de la méthode RABC  
• Formation à l'entretien des locaux
- p27** • La pratique du Nettoyage-Désinfection des locaux et matériels  
• Audit et conseil en Nettoyage-Désinfection

## MANAGEMENT - COMMUNICATION - MOTIVATION

- p28** • Savoir manager une équipe, accompagnement individualisé du chef  
ou futur chef de cuisine  
• Développer ses capacités d'animation et de motivation d'équipe

## FORMATION ESAT/EA

- p29** • Lutte contre la maltraitance et promotion  
de la bienveillance - application au handicap psychique

# LE PACTE :

UNE MÉTHODOLOGIE, VÉRITABLE CONTRAT D'EFFICACITÉ



## AU DELÀ DES MOTS... DES HOMMES ET DES FEMMES D'ACTION ET D'EFFICACITÉ

P

Préparation par une ingénierie pédagogique fondée sur l'écoute

T

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

A

Analyse du contexte, des motivations de votre demande de formation

E

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

C

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

# NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

VOUS ÉCOUTER ET ATTEINDRE VOS OBJECTIFS

**NOTRE POLITIQUE DE PROGRÈS CONTINU :**  
**ATTEINDRE L'EXCELLENCE DANS NOS ACTIONS ET CONTACTS AVEC CHAQUE CLIENT ET PARTENAIRE.**  
**DANS CE BUT, NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ PLACE NOS CLIENTS AU CENTRE DE NOS PRIORITÉS.**  
**A CETTE FIN, NOUS AVONS MIS EN PLACE :**



Une équipe de consultants formateurs permanents Qualifiés. Chaque consultant formateur est concepteur des offres de formation pour lesquelles il est qualifié. Il est disponible directement sur son portable et s'engage à répondre téléphoniquement dans les 48 heures à toute demande ou à toute sollicitation concernant l'offre de formation.



Un accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8H à 18H, avec un engagement à ce que chaque demande de nos clients soit traitée dans un délai maximum de 7 jours.



Pour nos formations en intra, nous réalisons des actions sur mesure, adaptées aux attentes de nos clients. Chaque formateur agit pour concrétiser les résultats définis lors de l'analyse.



A chaque intervention, un compte-rendu est systématiquement réalisé, présenté, commenté aux participants et au référent de l'action. Des objectifs sont définis et validés avec les équipes durant toute l'action de formation afin d'être en parfaite adéquation avec le programme pédagogique.



Une enquête de satisfaction « PACTE » à froid est envoyée par courrier au donneur d'ordre maximum 30 jours après la formation. A son retour, elle est analysée en profondeur et constitue un indicateur de performance de notre stratégie Qualité. Chaque évaluation comportant une note en dessous de 6 déclenche un appel de la Direction auprès du client afin de connaître les causes de la non-conformité. De là est mise en place une ou des actions correctives

## DÉFINITION DE VOS ATTENTES - PERSONNALISATION - RÉSULTAT

## SUIVI HACCP

- **La Méthode HACCP - Analyse des dangers - BPH - CCP**
- **Les micro-organismes**
  - Mieux les connaître pour les combattre
  - Bactéries les plus à risques
  - Vitesse de développement
  - Comment stopper leur développement et les détruire
  - La chaîne du chaud et du froid
- **L'Hygiène du personnel**
  - Etat de santé du personnel - Localisation des germes
  - L'Hygiène des mains

- **Traçabilité des préparations**
  - Respect des matières premières
  - La marche en avant dans l'espace, dans le temps
  - Mise en place d'un système de traçabilité simple et efficace
- **Nettoyage-désinfection**
  - Différence entre Nettoyage et désinfection
  - Détection des zones sensibles
  - Quels produits pour quelle utilisation, dosage, temps de contact et méthode
  - Suivi des protocoles et du planning de nettoyage

### OBJECTIFS

> VALIDER LA MISE EN PLACE DE LA TRAÇABILITÉ DES PRODUITS FABRIQUÉS PAR LA CUISINE, AFIN DE RÉPONDRE AUX EXIGENCES DE LA DIRECTION DÉPARTEMENTALE DE LA COHÉSION SOCIALE ET DE LA PROTECTION DES POPULATIONS DDCSPP

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Intra : nous consulter**  
**Inter : 2 jours**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
 Participants : Equipe cuisine

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Connaissance de la méthode HACCP**

## ACCOMPAGNEMENT À L'ÉLABORATION DU DOSSIER D'AGRÈMENT

- **Présentation générale du dossier CE**
  - Formation à la réalisation des diagrammes de fabrication
  - Bonnes Pratiques d'Hygiène ou Pré-requis
  - Formation à la méthode HACCP
- **Analyse des dangers microbiologiques,** chimiques, physiques et allergènes, paramètres à maîtriser et moyens de maîtrise, définition d'un CCP : détermination des PRPO, des CCP et moyens de surveillance, importance des actions correctives préalablement définies
- Formation à la traçabilité : procédures et enregistrements
- **La traçabilité des produits concerne l'ensemble de la recette :** produits, ingrédients et composants, mise en place des fiches techniques enregistrements : températures, autocontrôles..., actions correctives préétablies.
- Gestion des non conformités
- **Définition des valeurs cibles et seuils critiques**
  - CCP définis, enregistrement des contrôles des valeurs cibles retenues, CCP contrôlés, enregistrement des dysfonctionnements et des non conformités et application si nécessaire des actions correctives.
- **Plan de Maîtrise Sanitaire**
  - Conseils pratiques pour la création des documents

- **Aide à la rédaction du dossier, accompagnement**
  - Avant la visite de la DDPP, préparation et vérification des documents
- **Documents de traçabilité,** enregistrements, maîtrise des CCP, fiches de non conformités éventuellement établies et des actions correctives qui ont suivi, éventuelles actions d'amélioration, vérification et exploitation des analyses de suivi, visite préalable avec le responsable de cuisine
- **Assistance pour la visite**
  - En binôme avec le responsable de cuisine
  - Sur les parties documentaires
  - Application terrain
  - Débriefing en salle après la visite
  - Appui technique

### OBJECTIFS

> OBTENIR L'AGRÈMENT EUROPÉEN

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Intra : exclusivement**  
 Participants : Equipe cuisine

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## LES ALLERGÈNES, LES CONNAÎTRE POUR INFORMER VOS CONSOMMATEURS

- **Le mécanisme physiologique de l'allergie**
  - Prévalence chez les enfants
  - Réaction du système immunitaire
  - Anticorps / allergènes
  - Symptômes
- **Différencier allergie et intolérance alimentaire**
  - Exemples d'intolérance et symptômes
- **Les principaux allergènes, sources et précautions**
  - 14 allergènes
  - Sources
  - Moyens de maîtrise

- **Réglementation, affichage, étiquetage**
  - Règlement du 25/10/14 sur étiquetage INCO
  - Information en amont ou en aval ?
- **Les modes et formes de commercialisation des denrées**
  - Non préemballées
  - Denrées préemballées
- **Les fiches techniques de fabrication**
  - Lister tous les ingrédients de la recette
  - La mise à disposition au consommateur

### OBJECTIFS

> RESPECTER LA RÉGLEMENTATION  
 > INFORMER ET PROTÉGER LES CONSOMMATEURS

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 1 jour**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : 1 jour**  
 Participants : Equipe cuisine

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## AUDIT ET CONSEIL EN SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS

- **Analyse de votre cuisine, secteur par secteur, selon réglementation ou référentiel normatif ou privé**
  - Consultation des différents responsables
  - Réalisation de photos numériques
- **Identification des points à risques et des points critiques selon la méthode HACCP**
  - Précision des points forts de l'organisation HACCP
- **Repérage des principaux dysfonctionnements en Hygiène - Qualité**
  - Recherche des causes des anomalies constatées
- **Analyse de votre méthode HACCP, système documentaire et validation des procédures sur le terrain**
  - Examen des procédures d'Hygiène, HACCP et leur application sur le terrain

- **Connaissance du Plan de Maîtrise Sanitaire**
  - Identification des objectifs ou points sensibles, points critiques à traiter - CCP
- **Nature, importance, caractéristiques des points à surveiller**
  - Choix et définition d'indicateurs mesurables Hygiène
- **Évaluation des niveaux d'Hygiène - Qualité et présentation des résultats par tableaux de bord**
- **Audit de traçabilité**
- **A partir du menu être capable de retrouver tout l'historique d'une préparation**
- **Propositions de solutions, d'actions correctives, recommandations**
  - Réunion de bilan
- **Remise d'un rapport complet commenté à la direction**

### OBJECTIFS

> RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX AFIN DE MESURER L'ÉCART ENTRE LA SITUATION RÉELLE ET LES NIVEAUX D'HYGIÈNE ET D'EFFICACITÉ DU PLAN HACCP DEMANDÉS PAR LA RÉGLEMENTATION  
 > FAIRE PROGRESSER L'HYGIÈNE ET L'APPLICATION DE LA MÉTHODE HACCP DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Exclusivement en Intra**  
 Participants : Equipe cuisine  
 Encadrement

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## MISE EN PLACE DE VOTRE PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE (PMS)

- **Définition du Plan de Maîtrise Sanitaire «PMS»**
- **Pourquoi le PMS ?**
- **Les éléments constitutifs du PMS**
  - Les bonnes pratiques d'hygiène ou les pré-requis réglementaires
  - Le plan HACCP
  - Traçabilité et gestion des produits non conformes
- **Elaboration du PMS**
  - Les diagrammes de fabrication
  - Identification des dangers et de leur nature
  - Probabilité d'apparition, gravité et conséquences des dangers
- **Choix des mesures de maîtrise**
  - Pour les risques microbiologiques
  - Pour les risques chimiques
  - Pour les risques physiques
  - Pour les risques allergènes

- **Plan HACCP > les 4 dangers > biologiques, chimiques, physiques et allergènes**
  - Détermination des points critiques (CCP)
  - Cas particulier de la maîtrise des températures
  - Les limites critiques des CCP
  - Le système de surveillance des CCP
  - Les mesures correctives à mettre en place
- **Le plan d'autocontrôle microbiologique, traçabilité et gestion des produits non conformes**
  - Savoir interpréter les analyses bactériologiques
  - Quelles actions correctives mettre en place en cas d'analyse non conforme ?
- **Vérification de votre PMS**
  - Le système de documentation et d'enregistrement associé à votre PMS
  - Création d'une grille d'audit interne de notre PMS

### OBJECTIFS

- > RÉDIGER SON PMS ET L'APPLIQUER SUR LE TERRAIN

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 2 jours**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
 Participants : Equipe cuisine

### Dates & Tarifs Nous consulter

### Pré-requis Connaissance de la méthode HACCP

## DOCUMENT UNIQUE : ANALYSE ET PRÉVENTION DES RISQUES SANTE SECURITE

- **Décret N°2001/106 du 05/11/2001 - Directive CE 89/39**
  - Présentation du décret et commentaires
  - Connaître les points-clé et les champs d'application
  - Comprendre les attentes du législateur et des partenaires sociaux, inspection du travail, CARSAT...
  - Évaluer les risques et les coûts de la non sécurité pour l'entreprise
  - La mise à jour de son document unique (DUER)
- **L'évaluation des risques, l'analyse des risques**
  - Méthodologie d'évaluation des risques
- **Identifier les risques et les évaluer**
  - Apprendre à connaître et reconnaître les risques
  - Les risques visibles, prévisibles ou diffus
  - Évaluer les risques ; Les types de risques à prendre en compte
  - Hiérarchisation du risque ; Exercices pratiques

- **Constitution du document unique et mise à jour**
  - Création d'une trame de fond pour la création du document unique
  - Les points obligatoires, les mentions légales
- **Intégration de la réglementation sur la pénibilité du travail**
- **Mise en place d'un plan d'action**
- **Votre programme de prévention**
  - L'obligation de résultats et de moyens
  - Créer un plan de prévention
- **Suivi dans le temps : Programme Sécurité**
  - Présentation d'un outil novateur et exclusif pour le suivi et la gestion de la Sécurité au quotidien
- **Applications pratiques et suggestions personnalisées**
- **Définition d'objectifs**

### OBJECTIFS

- > CONNAÎTRE ET COMPRENDRE LE DÉCRET DU 05/11/2001
- > ÊTRE CAPABLE DE CONDUIRE EN INTERNE L'ÉVALUATION DES RISQUES, ÉTABLIR SON PROPRE SYSTÈME D'ÉVALUATION ET CRÉER LA TRAME DE SON DOCUMENT UNIQUE
- > ÊTRE CAPABLE DE METTRE À JOUR SON DOCUMENT UNIQUE

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Intra exclusivement : nous consulter**  
 Participants : Equipe cuisine Encadrement Membres du CHSCT

### Dates & Tarifs Nous consulter

### Pré-requis Aucun

## PACK EVOLUTION® : MÉTHODES ET OUTILS D'ÉVALUATION DE L'HYGIÈNE

- **Importance et incidence de la Qualité pour votre établissement**
- **Définition des priorités, des points essentiels à surveiller avec les responsables de service**
- **Bilan des services concernés**
  - Secteurs, locaux, postes de travail
  - Produits et techniques de fabrication
  - Circuits et circulation
  - Comportement humain au sein de votre établissement
- **Evaluation des niveaux de Qualité sur les plans humain, organisationnel et technique**
- **Identification des objectifs ou des points sensibles à maîtriser**
  - Nature, importance, caractéristiques

- **Choix et définitions d'indicateurs mesurables, service par service**
  - Nature, gravité, fréquence, causes, moyens de prévention et/ou de correction
  - Examiner les moyens et fréquence des évaluations
- **Présentation des résultats par tableaux de bord, histogrammes et validation par vos responsables**
  - Agir par des actions ciblées afin de progresser
- **Propositions d'actions de motivation, de communication, de sensibilisation et de formation du personnel**

### OBJECTIFS

- > ANALYSER LES NIVEAUX D'HYGIÈNE ET DE QUALITÉ SECTEUR PAR SECTEUR ET MESURER LES PROGRESSIONS
- > OBTENIR UN TABLEAU DE BORD PRÉCIS DE VOTRE EFFICACITÉ DANS CES DOMAINES
- > IMPLIQUER VOS RESPONSABLES, VOTRE PERSONNEL PAR UNE PRISE EN CHARGE DES CRITÈRES ESSENTIELS
- > CRÉER UNE ÉMULATION AU MOYEN D'OBJECTIFS QUANTIFIABLES

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Intra uniquement**  
~~en fonction de la taille de l'établissement~~  
 Participants : Equipe cuisine

### Dates & Tarifs Nous consulter

### Pré-requis Aucun



## DE L'ENTRÉE AU DESSERT, DÉCLINER TOUT LE MENU EN REPAS MIXÉ

- **Réalisation des textures modifiées « maison » en tenant compte de votre organisation, humaine, matérielle et financière**
- **Les textures**
  - Connaître et adapter les différentes textures : hâchée, moulignée, mixée, semi-liquide
- **Confection, mise en œuvre « Le menu du jour, notre fil conducteur »**
  - Les quantités : réaliser des portions adaptées aux besoins nutritionnels de la personne âgée
  - Les préparations difficiles à modifier (transformer) : quelles équivalences choisir ?
  - Les crudités, les charcuteries, les féculents, les pâtisseries, les fruits crus qui s'oxydent
  - Les saveurs et textures : comment conserver le goût des préparations après déclinaison, les jus, les sauces et leur importance

- La préparation, l'appétence : choisir le contenant en fonction de la préparation et du convive (pathologie), réaliser un dressage soigné, harmoniser les couleurs, présenter en portion individuelle lorsque cela est possible, développer la créativité de chacun
- **Réaliser vos textures modifiées en maîtrisant la sécurité sanitaire des aliments**
  - Hygiène du personnel, du matériel
  - Durée de vie des préparations
  - Maîtrise des températures
- **Pédagogie**
  - Création de recettes adaptées à votre établissement
  - Remise de fiches techniques
  - Réalisation d'un échantillonnage et dégustation avec le personnel soignant

### OBJECTIFS

- > DÉCLINER LE MENU DU JOUR EN TEXTURES MODIFIÉES
- > FAVORISER L'APPÉTENCE DES PRÉPARATIONS, ENTRÉES ET DESSERTS, PAR UNE PRÉSENTATION INDIVIDUELLE
- > ENRICHIR LES PRÉPARATIONS AFIN DE PRÉVENIR LA DÉNUTRITION ET RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES
- > MAÎTRISER L'HYGIÈNE DES PRÉPARATIONS, DÉFINIR LE MATÉRIEL LE PLUS ADAPTÉ

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement

**Intra : 2 jours**

**Participants : Equipe cuisine**

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## LE MANGER-MAINS

- **Introduction**
  - Présentation de la démarche «Manger Mains» - Un menu adapté aux personnes ayant des troubles praxiques et/ou cognitifs.
- **Formation-action : Réaliser en «manger-mains» tout le menu de l'entrée au dessert**
  - Harmonie des couleurs
  - Définir les quantités
  - Sauce d'accompagnement pour une meilleure appétence
  - Les toasts
  - Les gelées de légumes
  - Les bouchées sous différentes formes
  - Définir une température adéquate pour éviter les brûlures pour les résidents

- Modifier la consistance des aliments afin de pouvoir les présenter sous formes de galettes
- Création et réalisation de recettes
- **Pâtisserie**
  - Réalisation de biscuits, pâte, servant de support aux entremets et autres crèmes
  - Les différents flans pâtisseries, arômes
  - Les gelées de fruits
- **Définir pour chaque composante du menu un code géométrique**
- **Réaliser vos préparations en maîtrisant parfaitement la Sécurité Sanitaire des aliments**
- **Concilier la multiplicité des tâches et le temps de travail pour une organisation rationnelle**

### OBJECTIFS

- > ACQUÉRIR LE SAVOIR-FAIRE NÉCESSAIRE AFIN DE DÉCLINER TOUT LE MENU EN 'MANGER-MAINS'
- > PERMETTRE AUX PATIENTS/RÉSIDENTS DE MANGER SEULS ET FAVORISER AINSI L'AUTONOMIE
- > ÉVITER DE METTRE EN DIFFICULTÉ LES PATIENTS FACE À L'UTILISATION DES COUVERTS EN PROPOSANT DES METS PRÉHENSIBLES

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement

**Inter : 2 jours**

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
**Participants : Equipe cuisine**

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## PRIVILÉGIER LES PRÉPARATIONS « MAISON »

- **Leur intérêt**
- **Les matières premières de base**
  - Présentation, utilisation optimale
  - Coût et choix des matières premières
- **Les techniques de réalisation**
  - Les entrées chaudes et froides
  - Les plats en sauce
  - Les pâtisseries
- **Les différentes pâtes, crèmes et garnitures**
  - Préparations et cuissons
  - Utilisation
  - Garnissage, décoration

- **Développer l'esprit créateur**
  - Les méthodes de créativité
  - Enrichissement, adaptation à vos convives : textures, cuissons...
- **Les techniques de cuisson**
  - Viandes et légumes
- **Les associations réussies : goûts, saveurs, couleurs, formes...**
  - Satisfaire vos convives
  - Créativité et réalisation, finition, décoration, présentation
- **Autres techniques**
  - Elaboration des plannings de fabrication à la semaine

### OBJECTIFS

- > ÊTRE CAPABLE DE PROPOSER UN MAXIMUM DE "FAIT MAISON"

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement

**Inter : 2 jours**

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
**Participants : Equipe cuisine**

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## CONFECTIONNER VOS TERRINES « MAISON »

- **Savoir confectionner des terrines**
- **Les différentes pâtes**
  - Pâte brisée
  - Pâte levée
  - Pâte à brioche
  - Pâte feuilletée
- **Les épices et aromates afin de réussir une très bonne terrine**
  - Quel dosage?
  - Quelles épices et aromates à utiliser ? Pour quelle terrine ?
  - Connaître le temps de marinade pour la diffusion du goût ?
- **Les différentes farces et liants**
  - Les farces à base de viande
  - Les farces à base de mousse
  - Les farces à base de légumes
  - Quels liant à utiliser ?

### Les bases des préparations

- Les gibiers
- Les poissons
- Les viandes
- Les volailles
- Les légumes

### Les pâtés

- Les différences entre les pâtés et terrines
- Les tourtes et autre pâtés en croûte
- Les terrines à base d'abats
- Adapter le hachage en fonction de la terrine et du public
- Les terrines à base de viande, poisson, légumes.

**NOUVEAU**

### OBJECTIFS

- > SAVOIR RÉALISER DIFFÉRENTES TERRINES ADAPTÉES À LA RESTAURATION COLLECTIVE

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement

**Intra : nous consulter**

**Participants : Equipe cuisine**

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## ➔ PÂTISSERIE ET DESSERT EN RESTAURATION COLLECTIVE

**NOUVEAU**

- **Les réalisations**
  - Les entremets type anniversaire
    - Miroir aux fruits, entremets chocolat blanc, glaçage chocolat noir, fraisier sur base de génoise
  - Les desserts en coupelles et dessert de midi :
    - Les crèmes, milkshakes, les mousses, riz au lait..., les clafoutis, crumbles...
  - Les pâtisseries pour le goûter et leurs différentes bases :
    - Les financiers, le gâteau au yaourt, le cake
- **Les décors**
  - Décors au cornet, travail à la poche à douille, taillage de fruits, travail du chocolat

- **Recettes de base, techniques et savoir-faire en pâtisserie**
  - Les mousses aux fruits et bavarois, les crèmes, les pâtes, les biscuits, la génoise
- **Les classiques**
  - Le baba au rhum, l'ambassadeur aux fruits confits, le fraisier, le framboisier...
- **Les associations réussies : goûts, couleurs, textures...**
  - Satisfaire vos convives en travaillant sur leurs goûts, les assemblages créatifs et innovants pour les desserts de tous les jours

Au terme de la formation, un livret de recettes sera remis à chaque stagiaire  
Participants : L'équipe de cuisine, diététicien

### OBJECTIFS

- > APPORTER UNE VALEUR AJOUTÉE AUX PÂTISSERIES ET DESSERTS QUE VOUS RÉALISEZ, LE GÂTEAU EFFET « WAOUH »
- > ELABORER DES RECETTES DE PÂTISSERIE INNOVANTES ET ADAPTÉES À VOS RÉSIDENTS
- > RENDRE CES PRÉPARATIONS RÉALISABLES DANS VOTRE ORGANISATION ACTUELLE

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Intra exclusivement :**  
nous consulter  
Participants : Equipe cuisine

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

### Pré-requis

Matériel adapté

## ➔ CONFECTION DES POTAGES ET VELOUTÉS

**NOUVEAU**

- **Les plats et réalisations culinaires**
  - Les potages passés ou mixés, les potages taillés, les veloutés, les consommés, les classiques de notre cuisine traditionnelle, les veloutés, les potages enrichis, les potages de nos régions et d'ailleurs
- **Technicité de mise en œuvre**
  - Le matériel, les modes de cuisson : par concentration ou expansion des saveurs, les durées de cuisson, l'assaisonnement, le taillage des garnitures, les liaisons
- **Les produits et matières premières**
  - Confection à base de légumes frais ou surgelés, respect de la saisonnalité, choix de produits en fonction du prix de vente de menu, savoir valoriser une préparation sans utiliser des produits haut de gamme

- **L'enrichissement**
  - Ce type de préparation représente le support idéal pour l'apport de protéines.
  - Les différentes sources de protéines possibles : les viandes, le poisson, les laitages
- **Mise en valeur**
  - Le service en soupière, l'addition de d'ingrédients au moment du service

### OBJECTIFS

- > DÉVELOPPER LA VARIÉTÉ DES POTAGES VELOUTÉS
- > RÉVEILLER LES CARACTÈRES GUSTATIFS ET TECHNIQUES
- > CONNAÎTRE « LES CLASSIQUES » POUR VALORISER LES MENUS DU SOIR
- > TECHNIQUES D'ENRICHISSEMENT

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Intra exclusivement :**  
nous consulter  
Participants : Equipe cuisine

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

### Pré-requis

Aucun

## ➔ ANALYSE DE VOTRE FONCTION ALIMENTATION

- **Formation-action**
- **Connaître les points forts et les points à améliorer du service cuisine et du service des repas**
  - Une étude de fonctionnement sur le terrain sera débattue en entretien individuel avec chaque agent. Le résultat de cette étude sera consigné sur un document écrit, présenté en réunion plénière en présence de tout le personnel. Chaque agent, en fonction de son poste, devra affirmer ou infirmer son engagement quant aux axes de changement.

- **Les thèmes de la journée d'analyse du fonctionnement seront les suivants :**
  - **Les menus :** Qui les rédige ? Sont-ils équilibrés au niveau de la charge de travail sur la semaine ? Rencontre avec la diététicienne de l'établissement
  - **Les commandes**  
Qui les définit ?
  - **Les réceptions des marchandises**  
Les différents contrôles. Comment sont gérés les excédents quand un grammage livré est supérieur à la commande ? Le rangement des matières premières : Qui les range ? Où sont stockées les matières premières ?
  - **Le déconditionnement :** Qui le réalise ? Sur quelle information ? A quel moment le déconditionnement est-il réalisé ? Une fois

- le déconditionnement effectué, les matières premières sont-elles amenées à l'avance sur les différents postes de travail ? Les Ressources Humaines, l'organisation du travail
- **Les fiches de postes :** Sont-elles en place ? Sont-elles le reflet de la réalité ? La gestion de la production : Est-il déterminé chaque jour qui fait quoi ? Le plan de cuisson est-il en place ? Le plan de fabrication pour les préparations froides est-il instauré ? Quel type de liaison est le mieux adapté à votre structure afin de favoriser une cuisine « maison » ?
- **Les postes :** Le nombre de postes est-il en adéquation avec le nombre de repas servis Les ressources Humaines sont-elles utilisées en tenant compte des compétences réelles de chacun

### OBJECTIFS

- > ÉTABLIR UN « ÉTAT DES LIEUX » DE LA FABRICATION ET LA DISTRIBUTION DES REPAS
- > CONSIDÉRER L'AVIS DE CHAQUE AGENT SUR LE FONCTIONNEMENT ACTUEL DE LA CUISINE ET DU SERVICE DES REPAS EN SALLE À MANGER

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Intra uniquement**  
Participants : Equipe cuisine

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

### Pré-requis

Aucun

## ➔ ORGANISATION DU TRAVAIL EN CUISINE

- **Connaître, définir le rôle de chacun**
  - Mise en place des fiches de poste
- **1<sup>ère</sup> étape d'une journée bien organisée : la gestion des stocks**
  - Une réception des marchandises rigoureuse
  - Un stockage « intelligent »
  - Le respect de la chaîne du froid et du FIFO
- **2<sup>ème</sup> étape d'une journée bien organisée : les sorties journalières à faire la veille pour le lendemain poste par poste**

- **La maîtrise du coût alimentaire par la mise en place de fiches techniques spécifiques, élaborées en cours de formation**
  - Concilier la multiplicité des tâches et le temps de travail par une organisation rationnelle
  - Utilisation systématique des fiches techniques
  - Organisation et utilisation optimale des matériels et des nouveaux équipements

- **La gestion de la production**
  - Mise en place de plans hebdomadaires de fabrication et de cuisson
- **La sécurité sanitaire des aliments**
  - Traçabilité rigoureuse de la réception à la consommation
- **La main d'œuvre**
  - Réalisation des fiches de poste

### OBJECTIFS

- > DÉFINIR L'ORGANISATION DU TRAVAIL LA PLUS EFFICACE POUR VOTRE STRUCTURE
- > METTRE EN PLACE UNE GESTION DE PRODUCTION RIGOREUSE

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Intra uniquement**  
Participants : Equipe cuisine

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

### Pré-requis

Aucun



## MISE EN PLACE DE VOTRE LIAISON MIXTE

### • Présentation des différentes liaisons

- Chaude et/ou froide
- Avantages et inconvénients de chaque type de liaison

### • La liaison chaude et ses impératifs liés à l'Hygiène et au maintien en température

- Matériel et organisation spécifiques
- Couple temps-température

### • La liaison froide et son incidence sur la planification

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

### • La gestion de la production

- Mise en place de plans hebdomadaires de fabrication et de cuisson
- Autocontrôles
- Traçabilité : rigueur et Sécurité
- HACCP et liaison chaude/froide

### • Les différents modes de conditionnement :

- Collectif
- Individuel

### • Maîtrise des coûts alimentaires

#### OBJECTIFS

- > CONNAÎTRE ET MAÎTRISER LES DIFFÉRENTS TYPES DE LIAISONS ET LEURS UTILISATIONS
- > ASSURER LA PRODUCTION DES REPAS EN LIAISON MIXTE

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
Intra uniquement  
Participants : Equipe cuisine

#### Dates & Tarifs Nous consulter

#### Pré-requis Aucun



## MISE EN PLACE DE VOTRE NOUVELLE CUISINE

**NOUVEAU**

• **Faire circuler les denrées sans obstacle** : les locaux et leur organisation, le stockage, la pièce de déstockage, les différents secteurs de travail et leur approvisionnement, les différents lieux de transformation, la distribution en interne et en externe

• **Connaître le rôle de chacun** : la définition des postes, les remplacements, le mode de fonctionnement et les horaires du personnel de la cuisine et de la plonge, les fonctions précises de chaque poste

• **La gestion des stocks : 1<sup>ère</sup> étape d'une journée bien organisée**

- Une réception des marchandises rigoureuse : le bon de commande, le bon de livraison, le planning des livraisons, les contrôles réception
- Un stockage « intelligent » : où et comment en fonction de la nature et de la fréquence d'utilisation du produit, la méthode f.i.f.o., le respect de la chaîne du froid

• **Les sorties journalières : 2<sup>ème</sup> étape d'une journée bien organisée**

- Selon le menu : effectuer les sorties la veille, poste par poste
- Ce qui permet : de rassurer le personnel par une bonne organisation de la production, d'éviter les allers-retours inutiles au magasin et donc une perte de temps, de maîtriser le coût alimentaire en évitant le gaspillage

• **La maîtrise du coût alimentaire par la mise en place de fiches techniques spécifiques, élaborées en cours de formation** : mesurer et peser, produire au bon moment afin d'éviter les mets préparés trop à l'avance (perte des qualités organoleptiques et risque alimentaire), effectuer un suivi de qualité, respecter la même trame pour chaque fiche

• **Concilier la multiplicité des tâches et le temps de travail par une organisation rationnelle** : utilisation systématique des fiches techniques, organisation et utilisation optimale des matériels, q.q.o.q.c.p.

• **La gestion de la production** : mise en place de plans hebdomadaires de fabrications et de cuisson

• **Une bonne organisation du travail doit être en place afin de « cuisiner bon » !**

- Planifier les cuissons pour la semaine en favorisant le maximum de préparations maison, planifier les préparations froides, connaître le matériel et ses fonctions, influence de la remise en température sur le produit, assurer la traçabilité de chaque produit (étiquetage), règles d'Hygiène particulières à la liaison froide, conditionnement en portions individuelles ou en vrac

#### OBJECTIFS

- > MAÎTRISER LES NOUVEAUX MATÉRIELS
- > DÉFINIR SUR LE TERRAIN LES POSTES DE CHACUN
- > VALIDER LE FONCTIONNEMENT DÉFINI PAR ÉCRIT ET SUR LE TERRAIN EN PRATIQUE
- > METTRE EN PLACE VOTRE PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
Intra : nous consulter  
Participants : Equipe cuisine

#### Dates & Tarifs Nous consulter

#### Pré-requis Aucun



# LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ET MAÎTRISE DES COÛTS ALIMENTAIRES

## MAÎTRISE DES COÛTS ALIMENTAIRES

### • La gestion des approvisionnements

- Bon de commande, bon de livraison, planning de livraisons, contrôles, réception : quantité/qualité
- Stockage FIFO

### • Les sorties journalières

- Effectuer les sorties la veille, poste par poste, ce qui permet :
- Une bonne Organisation de la production
- D'éviter les allers-retours inutiles au magasin
- La maîtrise du coût alimentaire en évitant le gaspillage
- D'effectuer un inventaire permanent, permettant des commandes au plus juste et évitant le sous-stock ou le sur-stock

### • Mise en place de fiches techniques

- Produire juste ce qu'il faut, au bon moment
- Effectuer un suivi de Qualité, même en l'absence d'un cuisinier
- Connaître le coût de chaque préparation
- Connaître le coût journalier à respecter

### • Concilier multiplicité des tâches et temps de travail par une organisation rationnelle

- Utilisation systématique des fiches techniques
- Organisation et utilisation optimale des matériels Q.Q.O.Q.C.P.

#### OBJECTIFS

- > MAÎTRISER PARFAITEMENT VOTRE COÛT ALIMENTAIRE
- > RESPECTER VOTRE BUDGET

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement

**Inter : 2 jours**

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
Participants : Equipe cuisine Diététicienne

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

# LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ET MAÎTRISE DES COÛTS ALIMENTAIRES

## MAÎTRISER LA LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

### • Gaspillage alimentaire : définitions et enjeux

- Le développement durable
- Le gaspillage en restauration collective : pertes et déchets

### • Gestion du système de tri en restauration collective

- Choisir son système de tri
- Choisir son matériel de tri

### • Comment adapter sa production

- Respecter le GEMRCM
- Les commandes
- Les fiches techniques de fabrication

### • Intégrer la démarche de lutte contre le gaspillage à l'ensemble du système de restauration

- Sensibilisation des convives
- Sensibilisation des professionnels
- La qualité des repas
- Gestion des approvisionnements
- Service des repas

#### OBJECTIFS

- > TENDRE VERS LE ZÉRO GASPILLAGE

#### Durée : Nous consulter

En fonction de la taille de l'établissement

**Inter : 2 jours**

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra nous consulter**  
Participants : Equipe cuisine Diététicienne

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## GESTION DES ACHATS : FAVORISER LES CIRCUITS COURTS

### • Développement durable et circuits courts

### • Conception des menus

### • Choix de fournisseurs locaux

- Rédaction des cahiers des charges
- Demande d'échantillons aux fournisseurs
- Dégustation des échantillons
- Choix des fournisseurs par famille de produits

### • Comparatif de prix

- Comparer par famille de produits le rapport Qualité/Prix
- Gestion des quantités à commander
- Définir le produit le plus adapté à l'utilisation attendue
- Limiter la perte de poids à la cuisson

### • Organisation du travail

- Mise en place du plan de cuisson
- Objectif : cuire au dernier moment afin de maintenir toutes les qualités organoleptiques des produits

#### OBJECTIFS

- > DÉVELOPPER LA QUALITÉ DES PRODUITS EN UTILISANT LES CIRCUITS COURTS
- > PASSER DES COMMANDES AU PLUS PRÈS DES BESOINS RÉELS

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement

**Inter : 2 jours**

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
Participants : Equipe cuisine Diététicienne

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## ÉLABORATION DES FICHES TECHNIQUES EN CUISINE

### • Intérêts de la fiche technique

- Réalisation d'une recette
- Simplifier les commandes
- Créer une bibliothèque
- Se conformer à la réglementation

### • Composition de la fiche technique

- L'en tête
- Le bon d'économat
- La progression

### • Aspect nutritionnel

- Grammage
- Recommandations GEMRCN
- Allergènes

### • Aspect pratique

- Lutter contre le gaspillage
- Pallier à l'absence du personnel
- Produire au bon moment
- Traçabilité des ingrédients

### • Rédaction de vos fiches techniques personnalisées

### • Création d'une bibliothèque par type de recettes

### • Techniques de mise à jour de vos fiches et création de nouvelles recettes

#### OBJECTIFS

- > METTRE EN PLACE VOS FICHES TECHNIQUES
- > RESPECTER LES RECOMMANDATIONS NUTRITIONNELLES
- > MAÎTRISER LE COÛT ALIMENTAIRE

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement

**2 jours en intra ou inter**

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
Participants : Equipe cuisine Diététicienne

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## L'ÉQUILIBRE ALIMENTAIRE ET LES BESOINS NUTRITIONNELS

### • Apports nutritionnels conseillés :

- Énergie
- Lipides
- Vitamines
- Protéines
- Glucides
- Minéraux

### • Les groupes d'aliments

- Famille d'aliments
- Code couleur
- Apports

### • Construire un menu équilibré :

- Répartition journalière et fréquence des plats
- Respecter la saisonnalité

### • Les principaux régimes alimentaires

#### • Recommandation GEMRCN

- Selon le type de convives (enfants, adultes, âgés)
- Tableau des recommandations

#### • Élaborer des recettes et des fiches techniques :

- Grammage
- Composition nutritionnelle des aliments
- Calculer l'apport énergétique d'une recette

#### • Exercices de correction de menus

#### • Supports pratiques

### OBJECTIFS

- > CONNAÎTRE LES BESOINS PAR TYPE DE CONVIVES
- > RESPECTER LES RECOMMANDATIONS NUTRITIONNELLES

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 2 jours**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra nous consulter**  
 Participants : Equipe cuisine

#### Dates & Tarifs Nous consulter

#### Pré-requis Aucun

## MISE EN PLACE DE VOTRE CHARTE NUTRITIONNELLE

### • Connaître les recommandations nutritionnelles pour atteindre les objectifs fixés par le GEMRCN et le PNNS :

- Augmenter la consommation de fruits et légumes
- Réduire la consommation de sel
- Diminuer l'apport en mauvais cholestérol
- Améliorer la répartition des macronutriments dans les apports énergétiques
- Augmenter les apports en calcium
- Lutter contre la carence en fer
- Respecter les grammages préconisés par catégories de convives
- Se conformer aux fréquences d'apparition des plats
- Respecter la saisonnalité

### • Rédiger la Charte Nutritionnelle :

- Ce qui a été mis en place dans votre établissement : équilibre des menus, choix des produits, qualité, formation du personnel, produits de saison, informations, animations ...
- Les objectifs fixés pour améliorer la qualité de la prestation

### • Création d'un poster à l'attention des consommateurs et d'une charte détaillée précisant chaque objectif et engagement

### OBJECTIFS

- > FIXER DES OBJECTIFS AFIN D'AMÉLIORER VOTRE PRESTATION REPAS ET INFORMER LES CONSOMMATEURS
- > FORMALISER LES ENGAGEMENTS PRIS PAR VOTRE ÉTABLISSEMENT EN RÉDIGEANT UN DOCUMENT SOUS FORME DE CHARTE

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 1 jour**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra nous consulter**  
 Participants : Equipe cuisine

#### Dates & Tarifs Nous consulter

#### Pré-requis Aucun

## ÉLABORATION DE MENUS EN RESTAURATION COLLECTIVE

### • Recommandation nationale

- PNNS, lois de modernisation, obligation des établissements à caractères sociaux, médico sociaux

### • Intégration des critères :

- Exigences nutritionnelles ,
- Loi de modernisation de l'agriculture,
- Obligation des établissements
- Psychologiques - Financiers - Techniques
- GEMRCN = fréquence apparition plats grammage

### • Plan alimentaire adapté à votre établissement et cycle de menus saisonniers

#### Gastronomie appliquée à la cuisine collective

#### • Méthode par plan alimentaire, intérêt

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

### • Réalisation de menus personnalisés...

- Création d'un catalogue alimentaire + bibliothèque de fiches techniques
- Les plats à succès et menus à thème
- Recherche de nouvelles recettes en fonction du type de population
- Préparation adaptée aux différents régimes
- Intégration du Bio

#### • Contrôle des menus

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

### OBJECTIFS

- > MAÎTRISER LES MENUS PAR L'ÉLABORATION DU PLAN ALIMENTAIRE
- > ÊTRE CAPABLE DE CONCEVOIR DES MENUS STRUCTURÉS, ATTRACTIFS, ÉQUILIBRÉS, SAISONNIERS

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 4 jours**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
 Participants : Equipe cuisine

#### Dates & Tarifs Nous consulter

#### Pré-requis Connaissance de l'équilibre alimentaire



## LE « PRENDRE SOIN » À TRAVERS LE MOMENT REPAS

### • L'avant repas

- Définition des horaires de repas les plus adaptés aux personnes âgées
- La salle à manger, la table, l'affichage du menu
- Attentes des résidents, enquête fiable, remplacements en fonction des non-goûts de chacun

### • Le service à table du déjeuner et du dîner

- Adapter la tenue vestimentaire au service du repas ; inciter tous les résidents dont l'état de santé le permet à venir en salle à manger
- Définir le meilleur moment pour la distribution des médicaments et des traitements médicaux
- Accueillir et installer les résidents

- Définir une organisation du travail précise et cohérente. Aide à la prise du repas, tout en maintenant l'autonomie de chacun

- Faciliter une bonne communication
- Prévenir la déshydratation, la dénutrition
- Définir qui doit manger entier, haché ou mixé
- Changer et débarrasser discrètement les assiettes entre chaque plat
- Le service du vin, de l'entrée, du plat principal, du dessert, du café
- Préparer l'après-repas

### • Cas particulier du service des petits déjeuners et des collations

### • Adaptation du service aux personnes les plus dépendantes

#### • Service en chambre

- Les fiches de commandes de repas
- Hygiène au cours de la distribution des repas

#### • Evaluer la Qualité des repas servis

- Inciter le chef de cuisine à se rendre régulièrement en salle à manger
- Animer une commission hôtelière
- Favoriser une communication étroite entre les cuisiniers et le personnel assurant le service des repas afin de répondre parfaitement aux attentes des résidents

### OBJECTIFS

- > PRENDRE CONSCIENCE QUE LE PRENDRE SOIN EST AUSSI IMPORTANT QUE LE SOIN : FAIRE DE CHAQUE REPAS, DU PETIT DÉJEUNER AU DÎNER, UN MOMENT PRIVILÉGIÉ DANS LA JOURNÉE DE VOS RÉSIDENTS
- > DÉFINIR L'ORGANISATION DU TRAVAIL PERMETTANT DE RENDRE LE MEILLEUR SERVICE AUX RÉSIDENTS, SERVIR LES REPAS EN ASSURANT LA SÉCURITÉ DES ALIMENTS POUR VOS CONVIVÉS

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Nous consulter**  
 Exclusivement en Intra  
 en fonction de la taille de l'ETS  
 Participants : Personnel assurant le service des repas

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## PLAN DE BIENTRAITANCE

**NOUVEAU**

### • Présentation du contenu de la formation et des objectifs

#### • Rappels sur Maslow et Virginia Henderson

#### • Echange avec les participants sur leur ressenti en terme de maltraitance des patients ou résidents

- Rappel de la charte de la personne âgée et du patient, les droits et libertés
- La maltraitance : définition
- Les catégories de la maltraitance : psychologique, due à la négligence volontaire ou non, physique-sociale-architecturale
- Qui sont les victimes
- Les situations à risques dans votre établissement
- Echange entre les participants

#### • Plan de bientraitance 2007

- Dispositions réglementaires

- Les 10 actions concrètes
- Décret no 2013-16 du 7 janvier 2013 portant création du Comité national pour la bientraitance et les droits des personnes âgées
- CIRCULAIRE N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées

#### • Critères et manifestation de la maltraitance

- Perception individuelle, perception par l'équipe
- Travail et réflexion de groupe
- Débriefing
- Quelques exemples de maltraitance
- Violence et agressivité : coups, brusqueries, contention, isolement non désiré...
- Les relations de dominant/dominé
- Le renversement des rôles

- Le langage employé : agression verbale, infantilisation, mépris, tutoiements...
- La dépendance : service des repas, Hygiène...
- La négligence : identification
- L'organisation des soins médicaux
- **Etude de situations vécues ou fictives** (avec le support du référentiel MASLOW)

#### • De la maltraitance à la bientraitance

- La conscience professionnelle
- Les conditions d'hébergement et de service : les points positifs et les points à améliorer
- Comment améliorer les conditions dans mon service au quotidien ?
- Campagne d'affichage
- **Réflexion et travail de groupe :**
- Rédaction d'une charte de bientraitance

#### • Objectifs individuels

### OBJECTIFS

- > PRENDRE CONSCIENCE DES CAS DE MALTRAITANCE DE LA PERSONNE ÂGÉE EN INSTITUTION
- > ALLER DE LA MALTRAITANCE À LA BIEN TRAITANCE
- > ACTUALISER SES CONNAISSANCES SUR LA NOUVELLE RÉGLEMENTATION

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter ou intra : 2 + 1 jours**  
 Participants :  
 Personnel soignant

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## FORMATION HÔTELIÈRE EN UNITÉ SPÉCIALISÉE EN EHPAD : ALZHEIMER ET/OU PERSONNES HANDICAPÉES VIEILLISSANTES

### • Rappels sur le vieillissement de la personne âgée

### • Autonomie et dépendance

### • Alzheimer :

- La maladie d'Alzheimer et les démences séniles
- L'accompagnement de la personne démente
- Améliorer la Communication verbale et développer la Communication non verbale
- Outils favorisant la Communication

### • Les handicapés vieillissants

- Rappel sur la définition du handicap et les différents types de handicaps
- Impact du vieillissement, particularités liées au handicap, notion de vieillissement pathologique
- Impact sur la prise en charge et accompagnement des changements
- Leurs besoins spécifiques et le maintien de l'autonomie
- Particularités d'accueil des personnes âgées handicapées

### • Travail de groupe

### OBJECTIFS

- > MIEUX COMPRENDRE LE PROCESSUS DÉMENTIEL AFIN D'APPORTER DES RÉPONSES ADAPTÉES À CETTE POPULATION ET ÉTABLIR UNE RELATION PERSONNALISÉE AVEC LES PERSONNES DÉMENTES
- > ADAPTER LA PRISE EN CHARGE AUX HANDICAPÉS VIEILLISSANTS
- > METTRE EN PLACE DES PROJETS DE SOINS INDIVIDUALISÉS ADAPTÉS AUX DÉMENCES DE TYPE ALZHEIMER OU AUX PERSONNES HANDICAPÉES VIEILLISSANTES

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Nous consulter**  
**Inter ou Intra**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
 Participants : Personnel soignant

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## CONNAISSANCE ET PRISE EN CHARGE DE LA PERSONNE ÂGÉE

### • Définition

- La personne âgée
- Le projet de vie

### • Les pathologies et les risques

- Les différentes démences, les signes, l'évolution, les conséquences psychologiques individuelles et familiales
- La maladie d'Alzheimer

### • Les risques et leurs conséquences somatiques et psychologiques

- La déshydratation et la confusion
- Le sommeil et ses perturbations
- Les chutes ; l'appréhension ; les hématomes cérébraux
- Les soucis intestinaux
- Les risques cutanés, plaies et escarres - La douleur - La démence
- Comprendre la spirale de la dénutrition

### • La dépendance de la personne âgée

- **Le personnel face à ces prises en charge**
- Savoir anticiper
- La perte de sens (les 5 sens)

### • Travail sur l'approche des personnes dont l'état se dégrade :

- Comment retrouver ou conserver une part d'autonomie ?
- **Le comportement professionnel**
- Reconnaître les capacités de la personne âgée et les faire reconnaître par la famille
- Reconnaître la personne âgée dans son histoire, son parcours de vie, savoir l'individualiser dans le groupe
- Manifester le respect

### • L'accompagnement « BIO-PSYCHO-SOCIAL »

- **L'institution, dernier lieu de vie de la personne âgée : réflexion et prise de conscience**
- **Les relations avec la famille : établir un partenariat**

### OBJECTIFS

- > ÊTRE CAPABLE D'APPRÉHENDER LES BESOINS FONDAMENTAUX ET LES DIFFICULTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE
- > FAVORISER LE PROCESSUS DE VIE DE LA PERSONNE ÂGÉE EN LA PRENANT EN CHARGE INDIVIDUELLEMENT, DANS LE CADRE D'UN PROJET DE VIE
- > ACTUALISER SES CONNAISSANCES SUR LES DERNIÈRES RÉGLEMENTATIONS

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter ou intra : 2 jours + 1 jour**  
 Participants :  
 Personnel soignant

**Dates & Tarifs**  
**Nous consulter**

**Pré-requis**  
**Aucun**

## FORMATION AU RÔLE DE MAÎTRESSE DE MAISON / GOUVERNANTE

### • Analyse du travail de la maîtresse de maison / gouvernante

#### • L'encadrement d'une équipe :

- Le manager et son équipe
- Les techniques de base de la communication

#### • Organisation du travail

- Rédaction des plannings de travail
- Mise en place des fiches de missions

#### • Les règles d'hygiène :

- En restauration
- En blanchisserie
- Nettoyage des locaux

### • Gestion des produits :

- Choix des produits
- Les fiches techniques
- Gestion des stocks

### • Création du planning de nettoyage et des protocoles associés

#### • Gestion des dysfonctionnements :

- Communication avec les différents services
- Mise en place d'actions correctives
- Le mode dégradé

#### • Autocontrôles

### OBJECTIFS

- > CONNAÎTRE LES RÈGLES DE BASE EN HYGIÈNE
- > CRÉER LES OUTILS NÉCESSAIRES AU BON TRAVAIL DU PERSONNEL ENCADRÉ ET LES DOCUMENTS PERMETTANT UNE BONNE GESTION DE L'ÉQUIPE
- > RÉPONDRE AUX QUESTIONS ET AUX BESOINS DE SON PERSONNEL

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Nous consulter**  
 Inter ou Intra  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
 Participants :  
 Personnel soignant

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

### Pré-requis

**Aucun**

## AUDIT DE LA FONCTION LINGE, HYGIÈNE/RABC DANS VOTRE LINGERIE/BLANCHISSERIE

### • Visite des locaux dépendant de la blanchisserie

#### • Analyse et évaluation sur le terrain de l'Hygiène et de l'organisation du travail

#### • Analyse des étapes de votre fonction linge

- Collecte, transport et réception du linge sale vers la lingerie
- Tri, lavage, traitement du linge, repassage, pliage
- Transport et entreposage du linge propre, distribution
- Examen des Bonnes Pratiques d'Hygiène
- Circuits linge propre et linge sale, respect de la marche en avant, croisement des circuits propres et sales
- Lavage des mains, tenue...

### • Analyse en suivant la méthodologie Qualité, RABC

- Précision des moments à risques au cours des manipulations
- Examen des fiches techniques et des protocoles mis en place

#### • Analyse des auto-contrôles mis en place

- Procédures, fiches de poste...
- Détermination des points critiques : examen sur la base de la méthode Qualité, RABC
- Application par le personnel
- Mise en avant des points forts et des points à améliorer

### • Rédaction d'un rapport d'audit avec préconisation d'actions correctives

#### • Restitution du constat à la Direction, à l'encadrement et/ou au personnel

- Réflexion sur les priorités à suivre pour améliorer l'Hygiène

#### • Préconisations pour garantir l'Hygiène et la Qualité de la prestation

### OBJECTIFS

- > ANALYSER LE SECTEUR LINGERIE/BLANCHISSERIE DANS SA FONCTION GLOBALE ET PRÉCONISER DES ACTIONS CORRECTIVES
- > ÉVALUER LA MAÎTRISE DES MOYENS HUMAINS, ORGANISATIONNELS, MATÉRIELS ET TECHNIQUES DE LA DISTRIBUTION DU LINGE

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Nous consulter**  
 Intra uniquement  
 Participants :  
 Equipe blanchisserie

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

### Pré-requis

**Aucun**

## LES ASH ET LA MISE EN PLACE DE L'ÉQUIPE HÔTELIÈRE

### • Définitions et missions

- Fonction hôtelière dans les établissements hospitaliers
- Acteurs privilégiés de la perception de la Qualité par le patient/résident

### • Pourquoi un service hôtelier dans l'établissement ?

- Définition du service hôtelier, aujourd'hui au travers des référentiels certification HAS. La démarche Qualité dans les établissements de soins

### • Démarche Qualité et Communication pour l'optimisation de la prestation hôtelière

- La Communication personnel et patient/résident dans les établissements hospitaliers. La Qualité, l'Hygiène, la méthode HACCP : définitions, importance, incidence sur votre travail

### • La Blanchisserie et la fonction Linge

- Réception du linge sale, tri, lavage - traitement du linge, pliage, transport, stockage, transmission, récupération du linge sale
- Circuits linge propre et linge sale, croisement des circuits

### • Hygiène du repas

- La nouvelle réglementation, les points à maîtriser, la gestion des offices alimentaires

### • Les critères Qualité de la distribution des repas en salle à manger et/ou dans les services

- La place du repas dans la vie du résident ou du patient, les techniques hôtelières, l'organisation du travail, l'équilibre alimentaire, la communication et les échanges

### • Le nettoyage et la désinfection

- Importance du nettoyage - Les points-clés - Utilisation des produits

### • Gestion de l'environnement

- Le tri et les circuits des déchets

### OBJECTIFS

- > POSITIONNER LES PARTICIPANTS EN TANT QU'HÔTELIER/HÔTELIÈRE ET LES AMENER À COMPRENDRE L'IMPORTANCE DE CE MÉTIER
- > DÉVELOPPER LEURS CONNAISSANCES SUR LES DIFFÉRENTS ASPECTS DU MÉTIER D'HÔTELIER

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 2 + 2 jours**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
 Participants : ASH

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

### Pré-requis

**Aucun**

## MÉTHODE RABC EN BLANCHISSERIE

### • Présentation et formation à la méthode RABC

- Compréhension de la méthode RABC en blanchisserie, but et intérêts
- Notions de microbiologie : développement, transmission, destruction
- La distribution du linge : moments à risques au cours des manipulations

### • Les différentes zones

- Zone de tri ; Zone de pliage
- Zone destockage ; Zone des réserves

### • Organisation de la distribution du linge

- Collecte, transport et entreposage du linge sale
- Respect de la marche en avant
- Circuit d'arrivée du linge sale et départ du linge propre
- Hygiène corporelle, vestimentaire et entretien des matériels
- Utilisation du matériel, chariots, containers...

### • Bonnes pratiques d'Hygiène

- Le processus lessiviel : techniques et intérêt des contrôles bactériologiques en blanchisserie

### • Les procédures à mettre en place en blanchisserie pour une méthode RABC simple et efficace

#### • Travail de groupe

- Réflexion sur les points critiques à surveiller à la blanchisserie et à la lingerie
- Explication du processus des risques
- Classement par importance et fréquence
- Elaboration de procédures adaptées

#### • Réalisation de protocoles

- Exemples concrets

#### • Réalisation de procédures RABC

### OBJECTIFS

- > FORMER LE PERSONNEL ET L'ENCADREMENT À LA MÉTHODE RABC
- > MAÎTRISER LES MOYENS MATÉRIELS ET TECHNIQUES POUR PROPOSER UN LINGE VISUELLEMENT ET BACTÉRIOLOGIQUEMENT PROPRE

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 2 jours**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
 Participants :  
 Equipe blanchisserie

### Dates & Tarifs

**Nous consulter**

### Pré-requis

**Aucun**

## MISE EN PLACE DE LA MÉTHODE RABC

- **La méthode RABC**
  - Présentation et formation à la méthode RABC
- **Adaptation à un EHPAD, une crèche...**
  - Compréhension de la méthode RABC en blanchisserie, but et intérêts
  - Notions de microbiologie : développement, transmission, destruction
  - La destruction du linge : moments à risques
- **Les différentes zones**
  - Zone de tri ; Zone de pliage ; Zone de stockage ; Zone des réserves
- **Comment mettre en place les zones dans les locaux actuels ? Organisation de la distribution du linge**
  - Collecte, transport et entreposage du linge sale
  - Respect de la marche en avant dans le temps ou dans l'espace
  - Circuit d'arrivée du linge sale et départ du linge propre
  - Hygiène corporelle, vestimentaire et entretien des matériels

- **Le choix des produits lessiviels**
  - Les procédures et bonnes pratiques d'utilisation
  - Compilation de fiches techniques et protocoles
- **Rédaction de modes opératoires et validation**
  - Réalisation de protocoles : exemples concrets
  - Réalisation de procédures RABC
- **Application des procédures : les bonnes pratiques**
  - Hygiène du personnel : santé, tenue, lavage des mains ; Hygiène du linge : tri/identification, processus lessiviel, stockages, distribution
  - Organisation spécifique du travail, hygiène comportementale, gestes et manipulations
  - Hygiène du matériel et des locaux
  - Circuit d'arrivée du linge sale et départ du linge propre - Distribution
  - Respect de la marche en avant
- **Le cas particulier du linge infecté**

### OBJECTIFS

- > FORMER LE PERSONNEL DE BLANCHISSERIE À LA DÉMARCHE QUALITÉ RABC
- > RÉFLÉCHIR SUR SA MÉTHODE DE TRAVAIL ET APPLIQUER LES BONNES SOLUTIONS AFIN DE METTRE EN PLACE DES PROTOCOLES ET PROCÉDURES SIMPLES ET APPLICABLES TENANT COMPTE DES CONTRAINTES DE L'ÉTABLISSEMENT

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement

Intra uniquement

Participants :  
Equipe blanchisserie

**Dates & Tarifs**  
Nous consulter

**Pré-requis**  
Aucun

## FORMATION À L'ENTRETIEN DES LOCAUX

- **Importance de l'Hygiène et du Nettoyage pour votre Établissement**
  - L'Hygiène dans les services et les locaux
  - Lien avec les démarches Qualité
- **Importance du Nettoyage-Désinfection**
  - > **Le risque infectieux**
  - > **Lutte contre les maladies nosocomiales**
  - > **Hygiène de base**
  - Les Bonnes Pratiques d'Hygiène
- **Du Nettoyage à la propreté visuelle**
  - Connaissance des produits et des moyens matériels
  - Examen de fiches techniques et de planning de Nettoyage-Désinfection
  - Aide à la réalisation ou à la modification du planning de Nettoyage-Désinfection ; techniques d'entretien, de nettoyage des locaux
  - Rappel de l'importance des dilutions ; le cercle de SINNER

- **L'alternance des désinfectants**
  - Cas particulier de l'eau de Javel
- **Les techniques de Nettoyage des locaux**
  - Adaptation des techniques et du matériel à la structure et aux locaux de chaque service
- **Examen ou mise en place de protocoles**
  - Réalisation de procédures
  - Elaboration de protocoles personnalisés
- **Organisation du travail : analyse, réflexion, suggestion de méthodes**
  - Groupe de travail : qualité du Nettoyage et de la Désinfection
  - Travail sur l'ordre, la propreté et le rangement
  - Rigueur, exigence, implication personnelle pour un Nettoyage efficace
- **Valeur et rôle du personnel d'entretien**
- **Sécurité du personnel et des résidents**
  - Gestion des produits d'entretien. Les points-clés de la Sécurité

### OBJECTIFS

- > OPTIMISER, VALORISER LES MOYENS HUMAINS, MATÉRIELS ET TECHNIQUES POUR MAÎTRISER LE NETTOYAGE ET LA DÉSINFECTION EN RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES
- > ÊTRE CAPABLE DE RÉALISER UN NETTOYAGE ET UNE DÉSINFECTION EFFICACES EN APPLIQUANT LES PROTOCOLES DÉFINIS

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 2 jours**

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
Participants : Equipe assurant l'entretien des locaux

**Dates & Tarifs**  
Nous consulter

**Pré-requis**  
Aucun

## LA PRATIQUE DU NETTOYAGE-DÉSINFECTION DES LOCAUX ET MATÉRIELS

- **Importance de l'Hygiène et du Nettoyage pour votre Établissement**
  - L'Hygiène dans les services et les locaux
  - Lien avec les démarches Qualité
  - Importance du Nettoyage-Désinfection
  - Le risque infectieux
  - Lutte contre les maladies nosocomiales, les microbes
  - Hygiène de base, rappels
  - Les Bonnes Pratiques d'Hygiène
- **Les techniques de Nettoyage des locaux**
  - Adaptation des techniques et du matériel à la structure et aux locaux de chaque service

- **Du Nettoyage à la propreté visuelle**
  - Connaissance des produits et des moyens matériels
  - Examen de fiches techniques et de planning de Nettoyage-Désinfection
  - Aide à la réalisation ou à la modification du planning de Nettoyage-Désinfection ; techniques d'entretien, de Nettoyage des locaux
  - Rappel de l'importance des dilutions
  - Le cercle de SINNER
- **L'alternance des désinfectants**
  - Cas particulier de l'eau de Javel

- **Examen ou mise en place de protocoles**
  - Réalisation de procédures
  - Elaboration de protocoles personnalisés
- **Organisation du travail : analyse, réflexion, suggestion de méthodes**
  - Groupe de travail : Qualité du Nettoyage et de la Désinfection du matériel
  - Travail sur l'ordre, la propreté et le rangement
  - Rigueur, exigence, implication personnelle pour un Nettoyage efficace
- **Valeur du rôle de chacun**
- **Sécurité du personnel**
  - Gestion des produits d'entretien
  - Les points-clés de la Sécurité

### OBJECTIFS

- > OPTIMISER, VALORISER LES MOYENS HUMAINS, MATÉRIELS ET TECHNIQUES POUR MAÎTRISER LE NETTOYAGE ET LA DÉSINFECTION
- > ÊTRE CAPABLE DE RÉALISER UN NETTOYAGE ET UNE DÉSINFECTION EFFICACES EN APPLIQUANT LES PROTOCOLES DÉFINIS

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 2 jours**

Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
Participants :  
Equipe blanchisserie

**Dates & Tarifs**  
Nous consulter

**Pré-requis**  
Aucun

## AUDIT ET CONSEIL EN NETTOYAGE-DÉSINFECTION

- **Analyse et évaluation sur le terrain de l'organisation du travail de Nettoyage-Désinfection**
- **Analyse des étapes du travail de Nettoyage-Désinfection en fonction des locaux**
  - Méthode de travail
  - Connaissance et utilisation des produits
  - Analyse des fiches techniques
  - Utilisation du matériel conforme, entretien
  - Communication dans le service et entre services
  - Suivi documentaire : planning de Nettoyage, fiches de poste
- **Détermination des points critiques : examen des procédures de Nettoyage, plannings de Nettoyage**
  - Analyse de l'application des protocoles par le personnel

- **Diagnostic des points forts et des points à améliorer dans les domaines suivants : organisation, techniques, efficacité, résultats, Hygiène...**
- **Restitution du constat à la Direction, à l'encadrement et/ou au personnel**
- **Préconisations d'amélioration**
  - Organisation
  - Méthodes
  - Suivi documentaire
  - Aide à la réalisation de procédures
  - Validation des procédures en place
  - Réflexion sur l'organisation du travail
  - Suggestions d'amélioration
  - Validation des méthodes de travail
- **Remise d'un rapport détaillé**

### OBJECTIFS

- > ANALYSER LE SECTEUR DU NETTOYAGE ET DE LA DÉSINFECTION
- > ÉVALUER LA MAÎTRISE DES MOYENS HUMAINS, ORGANISATIONNELS, MATÉRIELS ET TECHNIQUES DU NETTOYAGE
- > CONSEILLER SUR L'ORGANISATION ET METTRE EN PLACE DES PROCÉDURES

### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Nous consulter**

**Intra uniquement**  
Participants :  
Personnel assurant le nettoyage des locaux

**Dates & Tarifs**  
Nous consulter

**Pré-requis**  
Aucun

## SAVOIR MANAGER UNE ÉQUIPE, ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DU CHEF OU FUTUR CHEF DE CUISINE

### • Définition des attentes de la Direction et du chef de cuisine

- Prise de contact avec le chef de cuisine
- Observation de l'environnement de travail
- Attentes de la Direction
- Attentes du chef de cuisine

### • Etre capable de communiquer en étant compris

- Langage verbal et non verbal
- Adaptation de son message
- Reformulation du message afin d'être sûr d'avoir été compris
- Argumenter, savoir questionner, informer, écouter, consulter et motiver son équipe
- Etre capable de fixer des objectifs

- Etre capable d'évaluer l'atteinte ou la non-atteinte des objectifs
- Comment réagir en cas d'objectif non-atteint

### • Etre capable de s'affirmer en tant que chef de cuisine

- Le rôle du chef de cuisine
- Gérer la production : mise en place des plans de cuissons et de fabrication
- Etre capable d'animer une équipe
- Affirmer son autorité
- Comment réagir en cas de conflit avec un agent ?
- Comment intervenir en cas de conflit entre deux agents ?
- Savoir détecter les conflits latents

### • Etre capable d'animer une réunion d'équipe

- Entretien une relation efficace avec son équipe
- Répondre aux différentes attentes du personnel
- Comment préparer une réunion ?
- Perfectionner votre style de management pour mieux dynamiser votre équipe

### • Jeux de rôles exercices pratiques

#### OBJECTIFS

- > ETRE CAPABLE DE COMMUNIQUER AVEC SON ÉQUIPE ET DE FAIRE COMPRENDRE SES DÉCISIONS
- > SAVOIR ÉVALUER LES BESOINS DE SON SERVICE
- > SAVOIR FIXER DES OBJECTIFS À SES AGENTS
- > MAÎTRISER LES OUTILS DE COMMUNICATION NÉCESSAIRES À SA FONCTION

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 2 jours**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
 Participants : Chef de cuisine

#### Dates & Tarifs Nous consulter

#### Pré-requis Aucun

## DÉVELOPPER SES CAPACITÉS D'ANIMATION ET DE MOTIVATION D'ÉQUIPE

### • La communication : composante essentielle du management d'une équipe

#### • Management et communication

- La pyramide de Maslow et la théorie des besoins
- Les attentes des salariés selon Herzberg
- Dans l'environnement du travail
- Dans la nature du travail

#### • Motivation et démotivation

#### • Communiquer :

- Langage verbal et non verbal, adaptation de son message à l'autre, reformulation
- Argumenter, savoir questionner, informer, écouter, consulter, motiver
- Animer son équipe en maintenant un niveau de motivation élevé
- La fixation des objectifs : individuels et collectifs
- Rôle de l'encadrement et de la maîtrise

### • L'animation, la réflexion, la gestion, l'exécution.

- L'autorité : le droit à l'erreur, les styles d'autorité, l'adaptation aux collaborateurs
- Être gagnant pour gérer une équipe... qui gagne !

#### • Les besoins de l'équipe et leurs évolutions

#### • Gérer son équipe :

- Donner des signes de reconnaissance, des directives efficaces

#### • Mener à bien une réunion, un entretien, fixer des objectifs, déléguer, savoir formuler une remarque

- Former ses collaborateurs, répondre aux demandes, gérer le changement, dépister les faux problèmes
- Réflexion de groupe sur les améliorations à apporter

#### • Jeux de rôle sur la communication et exercices pratiques

#### OBJECTIFS

- > DÉVELOPPER VOS CAPACITÉS D'ANIMATION, DE COMMUNICATION, DE MOTIVATION
- > ENTREtenir une relation efficace avec votre équipe

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter : 3 jours**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Intra : nous consulter**  
 Participants : Encadrement intermédiaire

#### Dates & Tarifs Nous consulter

#### Pré-requis Aucun

## LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE ET PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE - APPLICATION AU HANDICAP PSYCHIQUE

### • Partie 1 : Apports théoriques

- Animée par Consultant /Formateur référent médico-social
- Cadre général du monde du travail, cadre spécifique lié aux personnes vulnérables, contexte du projet social à MESSIDOR...
  - La loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale
  - Notion de respect de la dignité de la personne et le CASF
  - Définition de la maltraitance
  - Présentation des textes de lois qui sanctionnent les comportements maltraitants :
    - Evolution de la réglementation : lois, décrets et circulaires, Instruction ministérielle du 22 mars 2007
    - Décret no 2013-16 du 7 janvier 2013 : création du Comité national bientraitance et les droits des personnes handicapées
    - CIRCULAIRE N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 : lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes handicapées dans les services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS.
  - Dispositions internes aux ESAT, affichage, règlement intérieur, règlement de fonctionnement, Charte associative etc..

### • Recommandation et définition de la Bientraitance au regard de l'ANESM

- Définir la bientraitance dans sa globalité : une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité.
- Extraits des « Recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM ».

- Responsabilité de l'institution, responsabilité collective, responsabilité individuelle.
- Quelles sont les différentes formes de maltraitance ? Signaux d'alerte ?
- Traçabilité des situations de maltraitance

### • Partie 2 : Etudes de cas - Echanges d'expérience

- Animée par Docteur psychiatre Formateur

### • Rappels sur le cadre réglementaire de la 1<sup>ère</sup> partie

- Notamment le décret no 2013-16 du 7 janvier 2013 portant création du Comité national pour la bientraitance et les droits des personnes âgées et des personnes handicapées
- La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance au regard de la loi. Elle est au cœur de nos actions de chaque jour auprès de nos travailleurs.

### • Etude de cas (en lien avec le handicap psychique) et réflexion

- Permettre une prise de recul et de réflexion quant à ses propres modes de fonctionnement et à ses pratiques, par l'analyse de situations.
- En quoi le projet social de l'ESAT est bientraitant ?
- En quoi la qualité de l'accompagnement des personnes dans cet objectif peut s'avérer bientraitant ou maltraitant ?
- L'exigence est-elle incompatible avec la bientraitance ?

#### OBJECTIFS

- > CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTS ASPECTS DE LA MALTRAITANCE : DÉFINITION, CADRE JURIDIQUE, DISPOSITIONS PROPRES AUX ESAT
- > COMPRENDRE LES ENJEUX LIÉS À LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE ET LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE AU REGARD DE LA LOI, DE L'ARS, DU PROJET SOCIAL DES ESAT, DE L'INSERTION, DU RÉTABLISSEMENT.
- > S'EXERCER PAR DES EXERCICES ADAPTÉS AU HANDICAP PSYCHIQUE À REPÉRER LES COMPORTEMENTS MALTRAITANTS ET À FAVORISER CEUX QUI SONT BIENTRAITANTS, À DÉVELOPPER DES RELATIONS DE TRAVAIL QUI FAVORISENT UN CONTEXTE BIENTRAITANT TANT POUR LES TRAVAILLEURS QUE POUR LEURS ENCADRANTS

#### Durée

En fonction de la taille de l'établissement  
**Inter ou intra : 1 + 1 jours**  
 Les sessions inter-établissements se déroulent à St-Chamond  
**Participants : Tous personnels ESAT**

#### Dates & Tarifs Nous consulter

#### Pré-requis Aucun

## NOS FORMATIONS-ACTIONS

Des formations sur mesure qui apportent des réponses adaptées aux besoins de chaque établissement, produisent du résultat et développent la motivation de l'ensemble des équipes.

## NOS EXCLUSIVITÉS

**Accompagnement solide**, engagement adapté à chaque établissement, progrès tangibles et mesurables - Formations évaluées à chaud et à froid

### Des outils brevetés, novateurs et innovants

Pack Evolution : cet outil a fait ses preuves et donne satisfaction à tous ses utilisateurs.

- Sans cesse renouvelé dans son concept et répondant à un besoin de modernité et d'évolution permanente
- Adapté sur mesure aux sites sur lesquels il est mis en place

**Mise en place d'indicateurs** = réels outils Qualité offrant une vision extérieure indépendante, neutre, indispensable au responsable Qualité et à l'encadrement afin de lutter contre l'habitude et la lassitude

**Souplesse des interventions** auprès des équipes selon leurs horaires de travail

**Disponibilité : REACTIV, entreprise nationale**



## L'ADMINISTRATIF

Notre équipe dynamique d'assistantes présentes au Siège Social, à votre écoute 5 jours/7 de 8h à 18h et prête à répondre immédiatement à toutes vos questions.

## NOS 4 CARACTÉRISTIQUES

1. **Expertise** connue et reconnue depuis 1989
2. **Prestations sur mesure** avec engineering de la formation, adaptation aux besoins de chaque établissement, ...
3. **Qualité des formations :**
  - **Disponibilité** des formateurs permanents et souplesse dans leurs interventions Formation-Action
  - **Résultats mesurables** avec préconisations comprenant points forts, points faibles et objectifs
  - **Efficacité** mesurable des formations
4. **Service global :**
  - Audit - Formation - Conseil
  - Outils brevetés



AU DELÀ DES MOTS... DES FEMMES ET DES HOMMES PROFESSIONNELS ET CONSTRUCTIFS

## AUTRES THÈMES DE FORMATION SUR MESURE

- > Formation aux audits internes Hygiène et Qualité
- > Formation Hygiène en crèche
- > Alimentation adaptée aux enfants : Eveil du goût
- > PNNS, apports nutritionnels et CLAN
- > Accompagnement des EHPAD à l'évaluation interne Angélique

- > Formation du personnel intervenant dans les métiers du service à la personne
- > Développement durable : définitions et objectifs
- > Nettoyage-désinfection et respect de l'environnement
- > Circuit, gestion et tri des déchets
- > Gestes et Postures

## PERSONNES AGÉES EHPAD

- > Prise en charge de la maladie d'Alzheimer et des démences séniles
- > Animation et maintien des fonctions cognitives de la personne âgée
- > Plan de bientraitance
- > La démarche Angélique
- > Rôle du repas et alimentation adaptée aux personnes âgées
- > Accompagnement à la mise en place du projet d'établissement

- > Accompagnement à la mise en place du système documentaire
- > Management dans le médico-social
- > Accompagnement à la mise en place de la gestion des dangers et des risques
- > La communication par le toucher

## HÔPITAUX

- > La Bientraitance
- > Management pour les cadres de Santé

## MAIRIE

- > Formation Sécurité
- > Formation du personnel de maintenance à l'Hygiène
- > Formation Hygiène Qualité Sécurité du personnel
- > Audit et conseil en Qualité
- > Outils et méthodes Qualité : mode d'emploi
- > Formation de tuteurs
- > Accompagnement pour la mise en place de votre plan de formation
- > Formation aux audits internes Hygiène, Qualité et Sécurité
- > Mise en place des 5S



AU DELÀ DES MOTS... DES FEMMES ET DES HOMMES PROFESSIONNELS ET CONSTRUCTIFS



Dotted lines for writing notes on page 32.

Dotted lines for writing notes on page 33.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



**AU DELÀ DES MOTS...  
DES HOMMES ET DES FEMMES  
D'EFFICACITÉ ET D'ACTION  
SUR LE TERRAIN**

## Programmes et contrats

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

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

Dès réception du contrat signé par vos soins - bon de commande ou contrat de prestation - l'action est engagée de part et d'autre.

## Documents contractuels

Pour les actions éligibles à des budgets de formation, outre le programme pédagogique sur mesure, Echange Formation transmet au Client un bon de commande valant convention de formation professionnelle continue tel que prévu par la loi. Pour les autres actions de formation, nous vous adressons un contrat de prestation.

Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais, et au plus tard avant la réalisation de l'action, un exemplaire signé, selon le type d'action soit du bon de commande soit du contrat de prestation, portant son cachet commercial.

Tous nos prix sont indiqués hors taxes. Pour Echange Formation ils sont majorés de la TVA au taux en vigueur. Pour chaque journée de formation, nous vous enverrons la facture convention correspondante, reprenant le calendrier de formation réellement réalisé.

Pour les actions ayant fait l'objet d'un contrat de prestation, il s'agit d'une facture.

## Durée et validité des propositions

Sauf stipulation contraire dans notre programme de formation, la durée de validité pour les stages Intra-entreprise ou hors plaquette est de 90 jours à compter de la date d'envoi.

## Durée quotidienne de formation

Sauf indication contraire sur le projet de formation, la durée de la journée de formation est de 7 heures.

## TVA et déclarations

Echange formation est déclaré sous le numéro d'existence 82 42 00487 42. Les prix d'Echange Formation sont soumis à la TVA au taux de 20%.

## Prise en charge par votre OPCA

Il est de votre responsabilité de faire les démarches pour vérifier auprès de votre OPCA la prise en charge financière de l'action de formation. Votre responsabilité : engager les démarches auprès de votre OPCA, c'est à dire transmettre les documents nécessaires en vue d'une prise en charge financière éventuelle de l'action de formation.

## Echange Formation répond aux exigences de la loi du 05 mars 2014 concernant la Qualité des organismes formation professionnelle.

Nos signes de Qualité attestent que nous maîtrisons les 21 indicateurs Qualité et répondons parfaitement aux 6 critères fixés par le décret du 30 juin 2015.

**Echange Formation est déclaré sur le site DATADOCK et sa déclaration a été validée conforme en date du 15 mars 2017.**

## Facturation et règlements

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

- > Par chèque bancaire ou postal,
- > Par virement bancaire

## Report et annulation par le client

Conformément à l'article L. 920-9 du Code du Travail, en cas d'inexécution totale ou partielle de l'action de formation, pour toute annulation dans un délai inférieur à 10 jours, nous nous réservons le droit de vous demander le règlement de la journée ou de retenir sur le coût total de l'action, la fraction correspondant aux dépenses effectivement exposées en vue de sa réalisation.

## Report et annulation par Echange Formation

Pour les actions en intra, en cas de force majeure, indisponibilité du formateur, grèves des transports etc., Echange Formation se réserve le droit de repousser la formation à une date ultérieure, alors proposée à l'entreprise. Ce report et les raisons le motivant sont clairement notifiés par courrier à l'entreprise. Dans ce cas, aucune indemnité n'est versée au client.

## Loi applicable

Les Conditions Générales et tous les rapports entre Echange Formation et ses Clients relèvent de la Loi française. En cas de contestation de quelque nature que ce soit, il est expressément convenu que les tribunaux de St-Chamond sont les seuls compétents.

## ACTIONS INTRA SUR MESURE



Formation  
professionnelle continue

[reactiv-formation.com](http://reactiv-formation.com)

## AIN

CENTRE HOSPITALIER DU PAYS DE GEX • EHPAD LES TILLEULS - MONTLUEL • EHPAD BOUCHACOURT - ST LAURENT SUR SAONE • EHPAD CENTRE CORNILLON - ST RAMBERT EN BUGEY • EHPAD LA MAISON A SOIE - TENAY • EHPAD - VILLARS LES DOMBES • RESIDENCE FONTELUNE - AMBERIEU EN BUGEY

## ALLIER

CAT SAINT HILAIRE • CENTRE HOSPITALIER - BOURBON L'ARCHAMBAULT • CENTRE HOSPITALIER CŒUR DU BOURBONNAIS - TRONGET • EHPAD LA VIGNE AU BOIS - CERILLY • EHPAD - CHANTELLE • EHPAD FOYER DE VIE - EBREUIL • EHPAD LES CORDELIERS - LE DONJON • EHPAD SOLEIL COUCHANT - LURCY LEVIS • EHPAD - VOLVIC • IME L'AQUARELLE - BELLERIVE SUR ALLIER • LE GOURMET FIOLENT - EBREUIL • MAIRIE - GANNAT • MAIRIE SAINT POURCAIN SUR SIOULE

## ARDECHE

CENTRE HOSPITALIER D'ARDECHE MERIDIONALE - AUBENAS • CENTRE HOSPITALIER LE CHEYLARD • CENTRE HOSPITALIER LEOPOLD OLLIER • EHPAD BURZET • EHPAD LARGENTIERE • EHPAD LE ROCHER • EHPAD YVES PERRIN - CHOMERAC • EHPAD - JOYEUSE • EHPAD LE BALCON DES ALPES - LALOUVESC • EHPAD LES CHARMES - SATILLIEU • EHPAD - SERRIERES • EHPAD VAL DE BEAUME - VALGORGE • HOPITAL LOCAL - ST FELICIEN • HOPITAL LOCAL BEAUREGARG - VERNOUX EN VIVARAIS • LYCEE SACRE COEUR ANNONAY

## AVEYRON

RESIDENCE DU PAYS CAPDENACOIS CAPDENAC

## BAS RHIN

MAISON DE RETRAITE DES COQUELICOTS DIEMERINGEN • MAISON DE RETRAITE LE SACRE COEUR DAUENDORF

## BOUCHES-DU-RHONE

CDSEE LES CADENEAX - LES PENNES MIRABEAU • CROUS AIX MARSEILLE • EHPAD LA SOUSTO

## CANTAL

EHPAD ROGER JALENQUES - MAURS • IME - ST FLOUR

## CHER

EHPAD LES AUGUSTINS - AUBIGNY SUR NERE • EHPAD LES RESIDENCES DE BELLEVUE BOURGES • EHPAD LES ROSES D'ARGENT - ARGENT SUR SAULDRE

## CREUSE

CENTRE HOSPITALIER DR EUGENE JAMOT - LA SOUTERRAINE

## DORDOGNE

EHPAD DE LA PORTE D'AQUITAINE - LA ROCHE CHALAIS • EHPAD FOIX DE CANDALLE - MONTPON MENESTROL

## DOUBS

CROUS - BESANÇON

## HERAULT

RESIDENCE ANATOLE FRANCE - FRONTIGNAN

## ISERE

CENTRE HOSPITALIER DE RIVES - RIVES SUR FURE • EHPAD LES PIVOLES - LA VERPILLIERE • EHPAD - LE GRAND LEMPS • EHPAD - MOIRANS • EHPAD DE LA BARRE - ST JEAN DE BOURNAY

## LOIR-ET-CHER

CENTRE HOSPITALIER - ROMORANTIN LANTHENAY • CENTRE HOSPITALIER - SELLES SUR CHER • MARPA LES JARDINS DU GRAND CLOS - DHUIZON

## LOIRE

BOUCHERIE BAYLE ANDRE SA • CDAT ST PRIEST EN JAREZ • CENTRE HOSPITALIER DU FOREZ - MONTBRISON • CENTRE HOSPITALIER - ROANNE • CENTRE HOSPITALIER DU PAYS DE GIER - ST CHAMOND • CENTRE HOSPITALIER - ST GALMIER • CENTRE HOSPITALIER MELLET MANDARD - ST JUST ST RAMBERT • COLLEGE ST REGIS DU COIN • EHPAD STE ANNE - BELMONT DE LA LOIRE • EHPAD LA PRANIERE - LA FOUILLOUSE • EHPAD LA RENAUDIÈRE - ST CHAMOND • EHPAD ST PAUL/MAISON ST SEBASTIEN - ST ETIENNE • EHPAD L'ETOILE DU SOIR - ST JEAN SOLEYMIEUX • LOIRE SUD RESTAURATION - ST CHAMOND • MAISON DE RETRAITE DE LA LOIRE - ST JUST ST RAMBERT • MAIRIE - CUZIEU • MAIRIE - ST CHAMOND • MAIRIE ST ETIENNE • MAIRIE - UNIEUX

## LOIRET

EHPAD DES PRES CHATILLON SUR LOIRE • RESIDENCE D'EMILIE LORRIS

## HAUTE-LOIRE

ASSOCIATION RESIDENCE SIGOLENE - STE SIGOLENE • CAT - LANGEAC • CCAS DU PUY • CENTRE HOSPITALIER - BRIOUDE • CENTRE HOSPITALIER - CRAPONNE SUR ARZON • CENTRE HOSPITALIER EMILE ROUX - LE PUY EN VELAY • CENTRE HOSPITALIER LANGEAC • CENTRE HOSPITALIER - YSSINGEAUX • EHPAD RESIDENCE

LES DEUX VOLCANS - ALLEGRE • EHPAD MARC ROCHER - LA CHAISE DIEU • EHPAD - MONSATIER SUR GAZEILLE • EHPAD RESIDENCE RUESSIUM - ST PAULIEN • EHPAD - TENCE • ESAT LES HORIZONS - CUSSAC SUR LOIRE • ESAT LES AMIS DU PLATEAU - MAZET ST VOY • ESAT - STE SIGOLENE • FOYER RESIDENCE ST NICOLAS - PRADELLES • INSTITUT MARIE RIVIER - LE PUY EN VELAY • MAIRIE - CHADRAC • MAIRIE - LE PUY EN VELAY

## LOZERE

EHPAD LE REJAL - ISPAGNAC • RESIDENCE LES 3 SOURCES - MEYRUEIS

## PUY-DE-DOME

CENTRE HOSPITALIER - AMBERT • CENTRE HOPITALIER - THIERS • EHPAD CHARLES ANDRAUD SAUXILLANGES • EHPAD - EFFIAT • EHPAD LE MONTEL - ST AMANT TALLENDE • EHPAD PONTAUMUR EHPAD SERGE BAYLE - AIGUEPERSE • EHPAD - TAUVES • HOPITAL DE BILLOM • RESIDENCE LES OLIVIERI - DURTOL

## RHONE

CLMS DU MONT D'OR - ALBIGNY SUR SAONE • CENTRE HOSPITALIER CONDRIEU • EHPAD MICHEL LAMY - ANSE • CENTRE HOSPITALIER - BELLEVILLE • CENTRE HOSPITALIER - GIVORS • HOPITAL - BEAUJEU • HOPITAL INTERCOMMUNAL - ST LAURENT DE CHAMOUSSET • HOPITAL LOCAL - CHAZELLES SUR LYON • ITEP LA CRISTALLERIE - GIVORS • RESTAURANT DE LA PREFECTURE - LYON

## HAUTE-SAONE

LE FOYER COMTOIS - AUTET DOMPIERRE SUR SALON

## SAONE ET LOIRE

CENTRE HOSPITALIER DE BELNAY - TOURNUS • EHPAD DU CREUSOT - LE CREUSOT

## SAVOIE

CLINIQUE LE SERMAY - CHALLES LES EAUX

## HAUTE-SAVOIE

EHPAD DU VAL DES USSES - FRANGY

## YVELINES

PETITES SOEURS DES PAUVRES - VERSAILLES

## SOMME

EHPAD MATHILDE D'YSEU - PICQUIGNY

## TERRITOIRE DE BELFORT

CENTRE HOSPITALIER - BAVILLIERS

## ESSONNE

EHPAD LE MANOIR - MONTGERON • EHPAD FILE ETOUPE - MONTLHERY

## Liste de toutes nos références sur simple demande

### AUDIT - FORMATION - CONSEIL

### Des spécialistes par domaine de compétences

3, avenue Antoine Pinay - 42400 Saint-Chamond - Tél. 04 77 31 75 38 - Fax 04 77 31 33 26

E-mail : [reactiv@wanadoo.fr](mailto:reactiv@wanadoo.fr) - Site : [www.reactiv-formation.com](http://www.reactiv-formation.com)

Réactiv : SARL au capital de 8 000 € N° Siret 414 856 682 00037