

PROGRAMME DÉTAILLÉ



Hôtellerie Restauration de Tourisme

Janvier 2024

Ce document est à usage interne uniquement. Il est confidentiel et la propriété des Entreprises Éphémères.
Il ne peut être reproduit et transmis à des tiers .



PRÉREQUIS :

Etre demandeur.euse d'emploi ou en recherche d'emploi



DUREE DE LA FORMATION

Du 4 mars au 22 mars 2024

15 jours soit 3 semaines de formation de formation en présentiel au sein de l'Entreprise Ephémère



OBJECTIFS DE FORMATION

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre et définir son futur environnement professionnel
- Se projeter dans son poste et s'approprier ses missions
- Connaitre les métiers liés à l'hôtellerie-restauration de tourisme (HRT)
- Distinguer les univers métiers de l'HRT en lien avec les prérequis de sa fonction
- Identifier et appliquer les bonnes pratiques du collaborateur.trice polyvalent.e en HRT :
 - Ménage et de l'entretien
 - Contrôle qualité & bar
 - Service en salle
 - Cuisine
- Traiter l'information et la faire remonter aux personnes concernées
- Communiquer de manière assertive
- Gérer ses émotions et son stress pour servir la satisfaction client
- Gérer le mécontentement clients et les réclamations
- Se présenter (PITCH) de manière impactante
- Faire preuve d'écoute active
- Développer questionnement ouvert pour favoriser les échanges et la compréhension d'autrui
- Valoriser leur parcours et expérience auprès des recruteurs
- Utiliser un ordinateur et les logiciels de bureautique classique
- Valider les acquis de formation et se projeter sur les mises en pratique
- Rendre pérennes les pratiques acquises
- Travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel.



METHODES PEDAGOGIQUES

Les EES prône la méthode pédagogique dite « **active** » qui place, **au cœur du dispositif**, l'Associé. Il devient dès lors l'acteur principal de son apprentissage.

LE SOCIAL LEARNING

Les EES favorisent un apprentissage participatif, basé sur la coopération et la co-construction de savoirs entre des Associés pour devenir ensemble acteurs de leur formation. Cette approche valorise un apprentissage concret, interactif, engagé. Il s'agit d'apprendre avec et grâce aux autres, en reprenant toute sa place dans le processus d'apprentissage

L'ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ

Les EES proposent un accompagnement de proximité dans le but de :

- développer le potentiel respectif de chaque Associé.e
- favoriser l'émergence et la mise en place de stratégies de réussite

Et ce, pour définir et atteindre ses objectifs, tant dans les domaines personnels que professionnels.

LE LEARNING GAME

L'aspect ludique de la formation favorise l'apprentissage dans le plaisir et encourage les interactions. Il oblige de manière bienveillante les Associés à mettre en place une forme de **compétition amicale** ou de **coopération**, et de se focaliser sur la réalisation d'un objectif. En augmentant l'engagement et la motivation des Associés, le jeu crée une **dynamique de groupe**.

Semaine 1
LES SOFTSKILSS

Du 4 mars au 8 mars 2024

- J1** Journée d'inclusion
- J2** S'appropriier l'environnement EE Solutions
- J3** Ateliers (Vecteurs de communication + Ecoute Active)
Ateliers (Questionner + Communiquer avec assertivité)
- J4** Présentation des Métiers
Ateliers (Speedboat & Persona)
- J5** Atelier Expérience Client
Ateliers des COACHS

Objectifs :

- Développer ou consolider les compétences douces nécessaires au travail d'équipe et à la communication
- Partager les valeurs communes aux EE

Les modalités :

- Pédagogie active
- Alternance de plénière et sous-groupe
- Mise en situation
- Vidéo
- Ateliers

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 1
LES SOFTSKILSS

J1

Journée d'inclusion

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



MATINÉE

Moment de convivialité

Autour d'un café

Ouverture session de formation - pont 3

Intervention de Anne Marie et Serge ROSSIER ainsi que les niveau 3 salle cuisine ménage et réception

Embarquons pour l'aventure

(EN PLÉNIÈRE)

1. Pourquoi nous associer?
2. Les principes d'une EE Solutions
3. L'origine du projet
4. Quelle mise en œuvre ?
5. Quel fonctionnement ?
6. Nos engagements, nos règles de vie

APRÈS-MIDI

ATELIERS DE COHÉSION

1. « KIKAFÉKOI ? »
1. Quel nom pour votre EE ?
2. Quel visuel pour votre EE ?
3. Débrief de la journée

**Embarquons
ENSEMBLE**

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 1
LES SOFTSKILSS

J2

S'approprier l'environnement
EE Solutions

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



MATINÉE

Réveil des énergies
Café RH

Mot de Séverine **ROUSSEAU**
(DRH Vacances Bleues)

Interruption aléatoire

Commission de sécurité à 9 heures ??? = tout le monde sur le pont = porte, circulation, équipes prêtes !!! VB sur site en matinée pour le mot aux associés et la présentation plus précise de VB, ses postes et attendus

- Affectation dans les équipes
- Restitution KIKAFEKOI
- Murs de associés
- Prévoir un temps pour l'affectation des PC

Chaque groupe tourne durant la journée

APRÈS-MIDI

ATELIERS DE COHÉSION
(Alternance de sous-groupe)

- PIX : Évaluation digitale (Facultatif)
- Atelier PATCHWORK « identité » de l'EE HRT
- Remise en commun en fin d'après-midi

Créons
Notre univers

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 1
LES SOFTSKILSS

J3

Ateliers (Vecteurs de communication + Ecoute Active)

Ateliers (Questionner + Communiquer avec assertivité)

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



MATINÉE

Moment de convivialité

Autour d'un café

ATELIERS

1. Vecteurs de Communication
2. Écoute Active

Chaque groupe tourne durant la journée

APRÈS-MIDI

ATELIERS DE COHÉSION

1. Savoir Questionner
2. Communiquer avec Assertivité

Bilan

- REX de la Journée
- Projection sur le lendemain

**Embarquons
ENSEMBLE**

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 1
LES SOFTSKILSS

J4

Présentation des Métiers
Ateliers (Speedboat & Persona)

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



MATINÉE

Moment de convivialité

Autour d'un café

EN PLÉNIÈRE

1. Vidéos pour un métier (+/- 20 min)

- Métier de l'hôtellerie de Tourisme
- Métier de la Restauration

1. Anne-Marie ROSSIER

- Prise de parole de Pro BTP
- Questions / Réponses

Chaque groupe tourne durant l'après-midi

APRÈS-MIDI

ATELIERS DE COHÉSION

1. Speed Boat
2. Persona

Bilan

- REX de la Journée
- Projection sur le lendemain

**Embarquons
ENSEMBLE**

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 1
LES SOFTSKILSS

J5

Atelier Expérience Client
Ateliers des COACHS

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



MATINÉE

Moment de convivialité

Autour d'un café

Chaque formateur anime avec le même
sous-groupe durant l'après-midi

ATELIER

- L'EXPÉRIENCE CLIENT

Chaque groupe tourne durant l'après-midi

APRÈS-MIDI

ATELIERS DES COACHS

- Thématiques définies en amont
lors de la FDF

Bilan

- REX de la SEMAINE
- Projection sur la suite

**Embarquons
ENSEMBLE**

Semaine 2 Immersion en rotation

Mise en place des immersions dans les services durant 4 jours

- 2 heures minimum par groupe
- 4 groupes pour 4 modules métier

À NOTER :

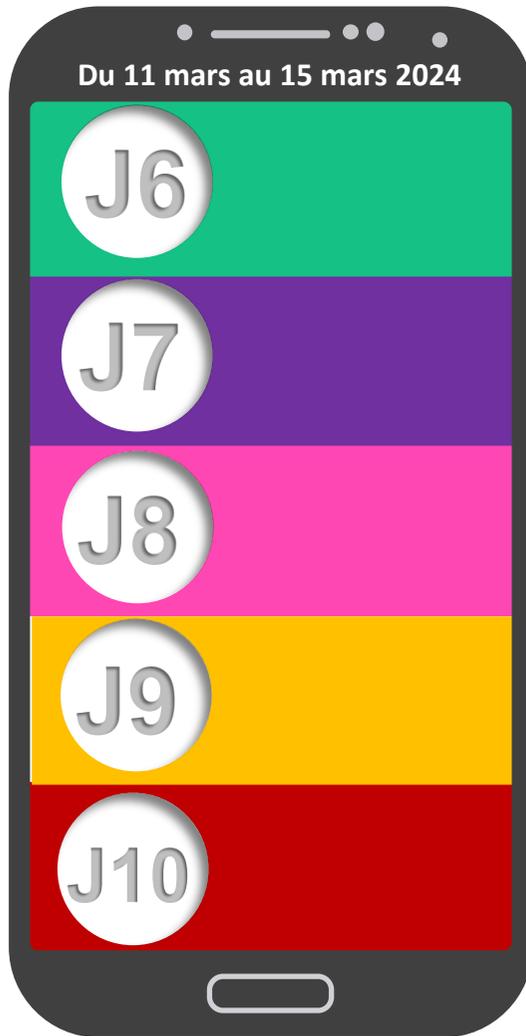
D'autres entreprises partenaires pourront proposer à des associés des immersions spécifiques

Rotation tous les matins avec le personnel de l'établissement = on fait avec les collaborateurs :

- 1 Cuisine
- 2 salle – plonge
- 3 ménage- entretien
- 4 Réception - contrôle qualité et Bar

		GROUPE 1		GROUPE 2		GROUPE 3		GROUPE 4	
S2	11-mars	IMMERSION CUISINE	ATELIER Les fondamentaux de la QRC	IMMERSION SALLE	ATELIER Les fondamentaux de la QRC	IMMERSION MÉNAGE & ENTRETIEN	ATELIER Les fondamentaux de la QRC	IMMERSION Contrôle qualité & BAR	ATELIER Les fondamentaux de la QRC
	12-mars	IMMERSION MÉNAGE & ENTRETIEN	ATELIER / GOOGLE	IMMERSION Contrôle qualité & BAR	ATELIER / GOOGLE	IMMERSION CUISINE	ATELIER / GOOGLE	IMMERSION SALLE	ATELIER / GOOGLE
	13-mars	IMMERSION SALLE	ATELIERS SUNNY ROOM PREPA PROJET PRO	IMMERSION CUISINE	ATELIERS SUNNY ROOM PREPA PROJET PRO	IMMERSION Contrôle qualité & BAR	ATELIERS SUNNY ROOM PREPA PROJET PRO	IMMERSION MÉNAGE & ENTRETIEN	ATELIERS SUNNY ROOM PREPA PROJET PRO
	14-mars	PREPA PROJET PRO (9H00- 10H30)	JACKSON (11H00 - 16H30) EN COLLECTIF	PREPA PROJET PRO (9H00- 10H30)	JACKSON (11H00 - 16H30) EN COLLECTIF	PREPA PROJET PRO (9H00- 10H30)	JACKSON (11H00 - 16H30) EN COLLECTIF	PREPA PROJET PRO (9H00- 10H30)	JACKSON (11H00 - 16H30) EN COLLECTIF
	15-mars	IMMERSION Contrôle qualité & BAR	ATELIER Gestion du mécontentement client	IMMERSION MÉNAGE & ENTRETIEN	ATELIER Gestion du mécontentement client	IMMERSION SALLE	ATELIER Gestion du mécontentement client	IMMERSION CUISINE	ATELIER Gestion du mécontentement client

Semaine 2 DÉCOUVERTE DES MÉTIERS



Immersion en rotation (Matin)
Atelier “Les fondamentaux de la QRC”
(Aprém)

Immersion en rotation (Matin)
Atelier GOOGLE (Aprém)

Immersion en rotation (Matin)
Atelier “Sunny Room” (Aprém)

Prépa Projet PRO (de 9H00 à 10H30)
Jackson RICHARDSON (de 11H00 à 17H00)

Immersion en rotation (Matin)
Atelier Gestion mécontentement Client
(Aprém)

Objectifs :

- Découvrir votre future entreprise
- Découvrir l’univers de l’HRT, les métiers en lien et les missions
- Renforcer son agilité digitale
- Maitriser les fondamentaux de la QRC
- Être en capacité de gérer une réclamation et un mécontentement client
- Déterminer ses atouts, ses freins
- Construire sa feuille de route

Les modalités :

- Pédagogie active
- IMMERSION
- Alternance de plénière et sous-groupe
- Mise en situation
- Exercices appliqués
- Vidéo
- Ateliers

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 2 DÉCOUVERTE DES MÉTIERS

J6

Immersion en rotation (Matin)
Atelier "Les fondamentaux de la QRC"
(Aprèm)

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



MATINÉE En Immersion

Réveil des énergies
Café RH

Immersion en ROTATION

- Groupe 1 : CUISINE
- Groupe 2 : SALLE
- Groupe 3 : Ménage & Entretien
- Groupe 4 : Contrôle qualité & Bar

Chaque formateur anime avec le même
sous-groupe durant l'après-midi

APRÈS-MIDI En sous-groupe

ATELIER
Les fondamentaux de la Relation Clients

Bilan

- REX de la Journée
- Projection sur le lendemain

Si vous n'êtes pas en Atelier, vous êtes dans vos équipes
à vos pôles respectifs (RH, COM ou HAPPINESS)

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 2 DÉCOUVERTE DES MÉTIERS

J7

Immersion en rotation (Matin)
Atelier GOOGLE (Aprém)

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



MATINÉE En Immersion

Réveil des énergies
Café RH

Immersion en ROTATION

- Groupe 1 : Ménage & Entretien
- Groupe 2 : Contrôle qualité & Bar
- Groupe 3 : Cuisine
- Groupe 4 : Salle

APRÈS-MIDI En 2 sous-groupes de 25 personnes

Google
Les ateliers numériques

Bilan

- REX de la Journée
- Projection sur le lendemain

**Si vous n'êtes pas en Atelier, vous êtes dans vos équipes
à vos pôles respectifs (RH, COM ou HAPPINESS)**

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 2 DÉCOUVERTE DES MÉTIERS

J8

Immersion en rotation (Matin)
Atelier "Sunny Room" (Aprèm)

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



MATINÉE

En plénière

Réveil des énergies

Café RH

Immersion en ROTATION

- Groupe 1 : Salle
- Groupe 2 : Cuisine
- Groupe 3 : Contrôle Qualité & Bar
- Groupe 4 : Ménage & Entretien

Chaque groupe tourne durant l'après-midi

APRÈS-MIDI

En sous-groupe

ATELIERS

- Sunny Room
- Préparation au Projet PRO

Après-midi, les intervenants professionnels VB
(salle, hébergement et cuisine)
= 15 associé.es concerné.es qui seront extrait.es des ateliers

Si vous n'êtes pas en Atelier, vous êtes dans vos équipes
à vos pôles respectifs (RH, COM ou HAPPINESS)

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 2 DÉCOUVERTE DES MÉTIERS

J9

Prépa Projet PRO (de 9H00 à 10H30)
Jackson RICHARDSON (de 11H00 à 17H00)

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



JOURNÉE

Réveil des énergies
Café RH

ATELIER (de 9H30 à 10H30)

- Préparation Projet PRO

Alternance de plénière et d'ateliers ludiques

De 11H00 à 17H00
“Rebondir et se dépasser”

Animé par Jackson RICHARDSON

Jackson Richardson nous apprend qu'un échec n'est qu'une perception qu'il faut surmonter comme un obstacle à franchir pour aller de l'avant. Il nous aide à grandir, à nous dépasser, à nous transformer, à identifier nos qualités et à nous développer. Ne pas revivre un choc traumatique « la résilience » afin de se reconstruire socialement.

Bilan

- REX de la Journée
- Projection sur le lendemain

Estime
De soi

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 2 DÉCOUVERTE DES MÉTIERS

J10

Immersion en rotation (Matin)
Atelier Gestion mécontentement Client (Aprém)

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères



MATINÉE

En plénière

Réveil des énergies
Café RH

Immersion en ROTATION

- Groupe 1 : Contrôle Qualité & Bar
- Groupe 2 : Ménage & Entretien
- Groupe 3 : Salle
- Groupe 4 : Cuisine

Chaque formateur anime avec le même
sous-groupe durant l'après-midi

APRÈS-MIDI

En sous-groupe

ATELIER

La gestion des réclamations et du
mécontentement client

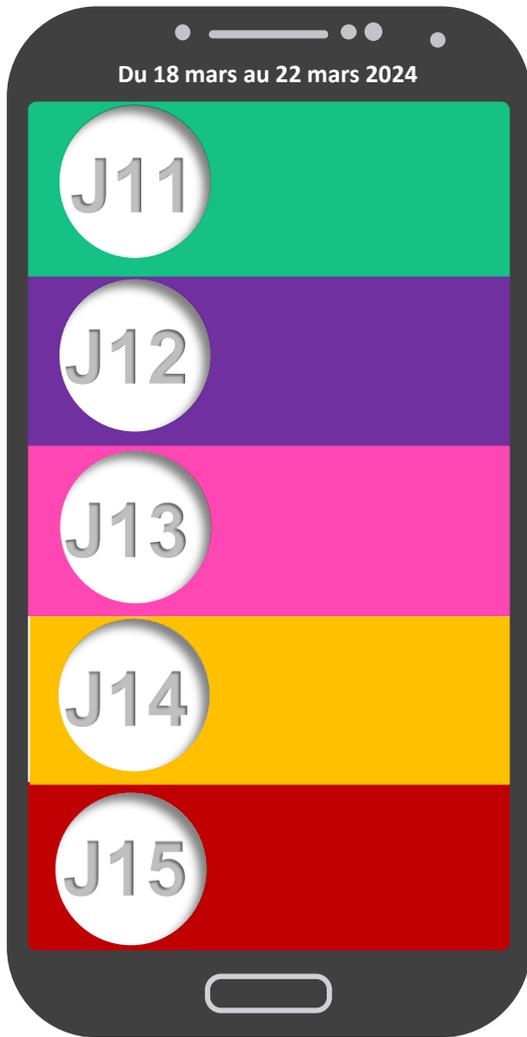
Bilan

- REX de la Journée
- Projection sur le lendemain

Si vous n'êtes pas en Atelier, vous êtes dans vos équipes
à vos pôles respectifs (RH, COM ou HAPPINESS)

Semaine 3

MÉTHODES & PROJET PROFESSIONNEL



- **Pitcher avec Éloquence** Animé par Omar Babakhouya
- **Training intensif aux entretiens de projet pro**
- **Coworking : Co-construction de la SUNNY ROOM**

- **Pitcher avec Éloquence** Animé par Omar Babakhouya
- **Training intensif aux entretiens de de projet pro**
- **Coworking : Co-construction de la SUNNY ROOM**

Présentation de la “ SUNNY ROOM”

Activité sportive

Le jour J

Entretiens de VALIDATION DU PROJET PRO avec les managers
Engagement de collaboration entre l'associé EE et l'entreprise

Bilan de l'EE

Auberge Espagnole

Objectifs :

- Travailler son Éloquence
- S'entraîner à présenter son projet professionnel
- Monter un projet d'équipe
- Accéder à la formation de 2 semaines

Les modalités :

- Pédagogie active
- TRAINING
- Alternance de plénière et sous-groupe
- Mise en situation
- Battle d'éloquence
- Vidéo
- Ateliers

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 3

MÉTHODES & PROJET PROFESSIONNEL

Du 18 mars au 22 mars 2024

J11

- Pitcher avec Éloquence Animé par Omar Babakhouya
- Training intensif aux entretiens de projet pro
- Coworking : Co-construction de la SUNNY ROOM

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères

Enjoy Today

MATINÉE
En sous-groupe
et en individuel

Réveil des énergies
Café RH

Atelier sous-groupe 1 : Pitcher avec éloquence, animé par Omar Babakhouya

CO-WORKING : Atelier SUNNY ROOM

TRAINING : Présentation de son projet PRO

En individuel : Entraînement à la présentation de son projet professionnel

Chaque groupe tourne durant la journée

APRÈS-MIDI
En sous-groupe

Atelier sous-groupe 2 : Pitcher avec éloquence, animé par Omar Babakhouya

CO-WORKING : Atelier SUNNY ROOM

TRAINING : Présentation de son projet PRO

En individuel : Entraînement à la présentation de son projet professionnel

Bilan

- REX de la Journée
- Projection sur le lendemain

Si vous n'êtes pas en Atelier, vous êtes dans vos équipes à vos pôles respectifs (RH, COM ou HAPPINESS)

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 3

MÉTHODES & PROJET PROFESSIONNEL

J12

- Pitcher avec Éloquence Animé par Omar Babakhouya
- Training intensif aux entretiens de de projet pro
- Coworking : Co-construction de la SUNNY ROOM

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères

Enjoy
today

MATINÉE

En sous-groupe
et en individuel

Réveil des énergies

Café RH

Atelier sous-groupe 3 : Pitcher avec
éloquence, animé par Omar Babakhouya

CO-WORKING : Atelier SUNNY ROOM

TRAINING : Présentation de son projet PRO

En individuel : Entraînement à la
présentation de son projet professionnel

Chaque groupe tourne durant la journée

APRÈS-MIDI

En sous-groupe

BATTLE DE PITCH : animé par Omar
Babakhouya

Bilan

- REX de la Journée
- Projection sur le lendemain

Si vous n'êtes pas en Atelier, vous êtes dans vos équipes
à vos pôles respectifs (RH, COM ou HAPPINESS)

LA VISION

Programme & Organisation de la journée

Semaine 3

MÉTHODES & PROJET PROFESSIONNEL

J13

Présentation de la " SUNNY ROOM"
Activité sportive

Document à usage interne, toute reproduction est interdite © Les entreprises éphémères

*Enjoy
today*

MATINÉE
En sous-groupe
et en individuel

Réveil des énergies
Café RH

Chaque groupe tourne durant la matinée

Présentation de la SUNNY ROOM

En individuel : Entraînement à la présentation
de son projet professionnel

En plénière : Présentation de l'organisation
du lendemain

APRÈS-MIDI

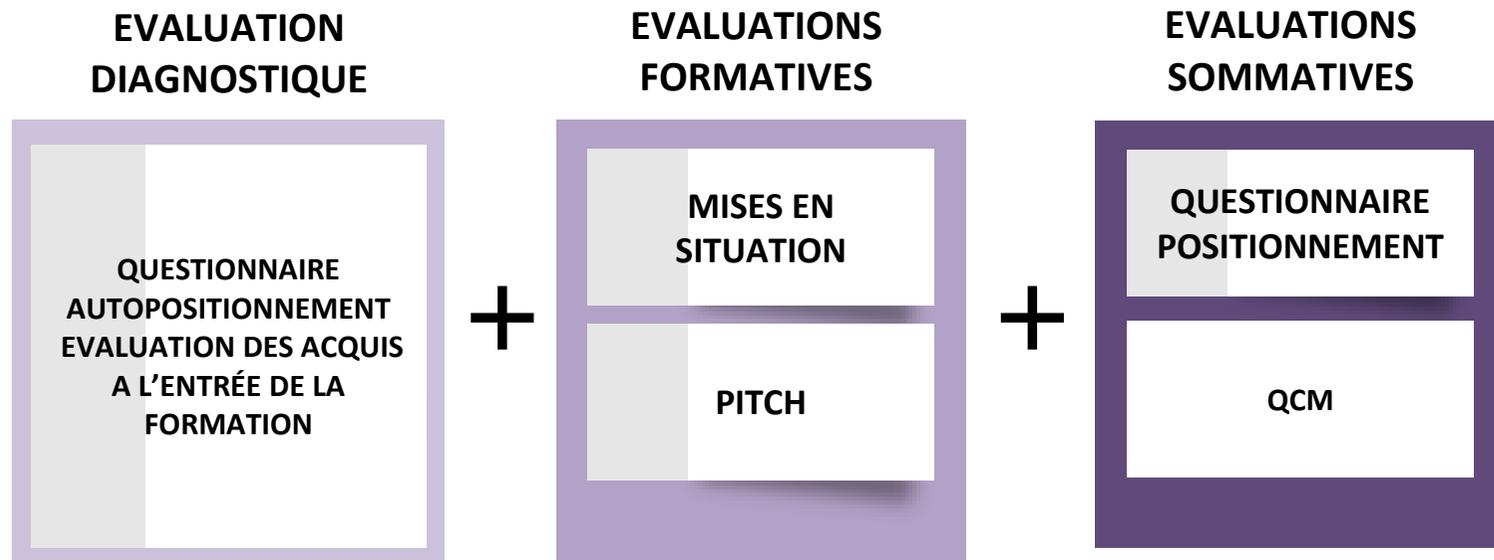
ACTIVITÉ SPORTIVE



Les évaluations proposées par les EE Solutions revêtent **deux objectifs** :

1. Vérifier si les objectifs pédagogiques ont été atteints, en l'occurrence si les capacités et connaissances acquises ont été intégrées par les stagiaires
2. Evaluer dans quelle mesure les compétences acquises en formation sont traduites en comportements professionnels en situation de travail

Comme en témoigne le schéma ci-dessous, plusieurs types d'évaluation sont proposées aux stagiaires au fur et à mesure de la formation





ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

RÉFÉRENTE HANDICAP

Puisqu'une des valeurs que nous prônons est l'**inclusion**, les Entreprises Éphémères pour l'Emploi portent une attention particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap. C'est pourquoi, nous recommandons au participant de signaler, dès son inscription, la nature de son handicap ainsi que ses besoins spécifiques, afin que nous puissions l'accueillir dans des conditions optimales : aménagements et locaux

Votre référente Handicap : Caroline De LAURENTIS sera à votre écoute :

- **06 77 11 13 91**
- **c.delarentis@entreprises-ephemeres.fr**



TARIFS

Ce dispositif de formation est réservé exclusivement aux demandeur.euse.s d'emploi ou aux personnes en recherche active dont le financement est pris en charge par France Travail ou un acteur de la région. Plus d'informations : nous contacter



CONTACTS

Pour toute information, nous vous invitons à nous adresser un mail à l'adresse suivante : recrutement@entreprises-ephemeres.fr



MODALITES ET DELAIS D'ACCES POUR LES CANDIDATS

Il est nécessaire de postuler en renseignant le questionnaire « Je participe ! » au bas de la page web suivante : <https://entreprises-ephemeres.fr/participer/>

Vous serez contactés par un coach de l'entreprise pour réaliser un entretien de motivation afin de vérifier que vous remplissez les conditions pour participer au dispositif

Le délai d'accès entre la demande et le début de la prestation est en moyenne de 4 semaines. Se référer à la date du début du dispositif sur le site internet