

# PROGRAMME DE FORMATION

Hôtellerie Restauration Tourisme  
Service à la Personne

**TOULON HRT/SAP**  
**31 Mars - 25 Avril 2025**

Février 2025

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 31 mars au 25 avril 2025

20 jours soit 4 semaines de formation en présentiel au sein de l'Entreprise Ephémère, soit 140 heures de formation



## 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.

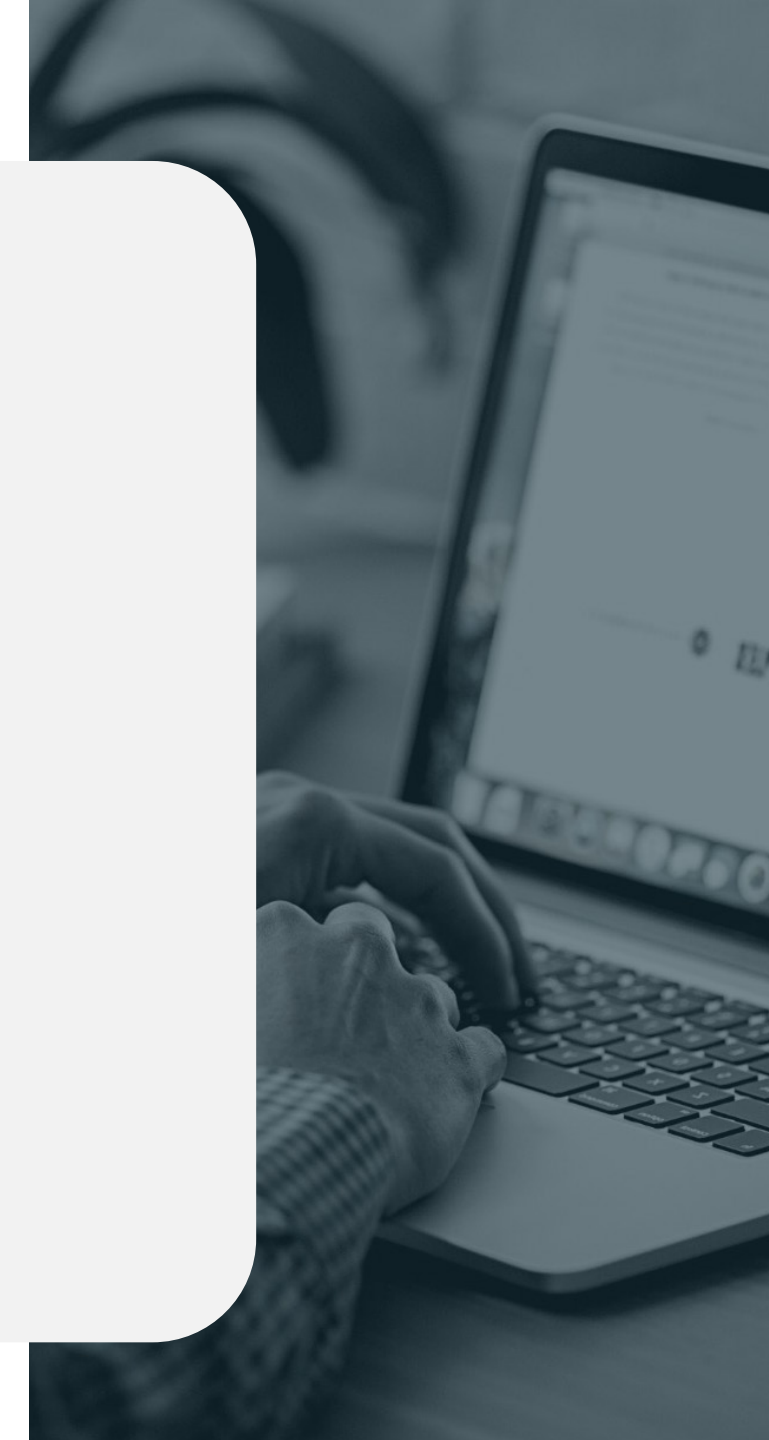
### LE LEARNING GAME

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**.

# Les objectifs du parcours de formation

- Comprendre et définir son futur environnement professionnel
  - Se projeter dans son poste et s'appropriier ses missions
- Connaitre les métiers liés à l'hôtellerie-restauration de tourisme (HRT) et du service à la personne (SAP)
- Identifier et appliquer les bonnes pratiques du collaborateur.trice polyvalent.e dans son environnement professionnel
  - 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.

SIGNER UN CONTRAT DE TRAVAIL AVEC SON ENTREPRISE ACCUEILLANTE DANS LE CADRE DE LA  
POEI HRT/SAP 83



# Semaine 1

Du 31 mars au 4 avril 2025 - 35h

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

<b>J1</b>	<b>TOP DÉPART / INCLUSION</b> Lancement officiel de l'EE Solutions
<b>J2</b>	<b>WORK CAFÉ + COHÉSION+ PROJET PRO</b> Table ronde avec chacune des entreprises Ateliers de cohésion
<b>J3</b>	<b>WORK CAFÉ + ATELIERS+ PROJET PRO</b> Table ronde avec chacune des entreprises Ateliers des coachs
<b>J4</b>	<b>WORK CAFÉ + ATELIERS+ PROJET PRO</b> Table ronde avec chacune des entreprises Ateliers des coachs
<b>J5</b>	<b>PROJET PROFESSIONNEL + COHÉSION</b> Entretiens individuels Atelier PATCHWORK

## Objectifs :

- Développer ou consolider les compétences douces nécessaires au travail d'équipe et à la communication
- Partager les valeurs communes aux EE
- Se familiariser avec votre future entreprise
- Découvrir son futur métier et sa future entreprise
- Construire sa feuille de route et son projet professionnel

## Les modalités :

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

*Enjoy  
Today*

## MATINÉE

### **Moment de convivialité**

Autour d'un café

### **Embarquons pour l'aventure (EN PLÉNIÈRE)**

1. Présentation du dispositif EES et de l'équipe
2. Quel fonctionnement ?
3. Nos engagements, nos règles de vie

## APRÈS-MIDI

### **ATELIERS DE COHÉSION**

1. « KIKAFÉKOI ? »
2. Le nom de votre EES
3. Photo de groupe

### **BILAN DE LA JOURNÉE**

**Embarquons  
ENSEMBLE**



Enjoy  
Today

## MATINÉE

### Moment de convivialité

Café RH / Autour d'un café

### WORK CAFÉ

- Tables rondes avec les entreprises partenaires (2 sous-groupes)

### ATELIERS

- Projet PRO (1 sous-groupe)

### EN PLENIÈRE

- Restitution du KIKAFÉKOI

## APRÈS-MIDI

### ATELIERS DE COHÉSION

1. Les pyramides
2. Le carré parfait

### WORK CAFÉ

1. Tables rondes avec les entreprises partenaires

### BILAN DE LA JOURNÉE

**Embarquons  
ENSEMBLE**



Enjoy  
Today

## MATINÉE

### Moment de convivialité

Café RH / Autour d'un café

### WORK CAFÉ

- Tables rondes avec les entreprises partenaires (2 sous-groupes)

### ATELIERS

- Projet PRO (1 sous-groupe)
- IKIGAI (3 sous-groupes)

## APRÈS-MIDI

### ATELIERS

- Le SPEEDBOAT (3 sous-groupes)

### WORK CAFÉ

- Tables rondes avec les entreprises partenaires (2 sous-groupes)

### ATELIERS

- Projet PRO (1 sous-groupe)

### BILAN DE LA JOURNÉE

**Embarquons  
ENSEMBLE**



Enjoy  
Today

## MATINÉE

### Moment de convivialité

Café RH / Autour d'un café

### WORK CAFÉ

- Tables rondes avec les entreprises partenaires (2 sous-groupes)

### ATELIERS

- Projet PRO (1 sous-groupe)
- PERSONA (3 sous-groupes)

## APRÈS-MIDI

### ATELIERS

- Présenter son parcours professionnel. (3 sous-groupes)

### WORK CAFÉ

- Tables rondes avec les entreprises partenaires (2 sous-groupes)

### ATELIERS

- Projet PRO (1 sous-groupe)

### BILAN DE LA JOURNÉE

**Embarquons  
ENSEMBLE**



*Enjoy  
Today*

## MATINÉE

### Moment de convivialité

Café RH / Autour d'un café

### ENTRETIENS INDIVIDUELS

- Monitorés par un coach sur le PROJET PRO

### EN AUTONOMIE

- Projet PRO

## APRÈS-MIDI

### ATELIER PATCHWORK

- Présenter son parcours professionnel (3 sous-groupes)

### BILAN DE LA SEMAINE

**Embarquons  
ENSEMBLE**



# Semaine 2

Du 7 au 11 avril 2025 - 35h

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



## Objectifs :

- Développer ou consolider les compétences douces nécessaires au travail d'équipe et à la communication
- Se familiariser avec l'environnement de chacun des secteurs d'activité
- Comprendre et intégrer les enjeux de la QRC et relation aux bénéficiaires
- Développer une aisance relationnelle avec la clientèle, patientèle
- Construire sa feuille de route et son projet professionnel

## Les modalités :

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

Enjoy  
Today

## MATINÉE

### Moment de convivialité

Café RH / Autour d'un café

### ATELIER EN SOUS-GROUPES

- Introduction à la communication : importance dans votre métier
- Le schéma de communication et ses composantes.
- Les fondamentaux de la communication : Types de communication (vecteurs de communication)

## APRÈS-MIDI

### ENTRETIENS INDIVIDUELS

Monitorés par un coach sur le PROJET PRO

- Préparer la rencontre avec l'entreprise

### ATELIER DE COHÉSION

- « 2 vérités, 1 mensonge »

### BILAN DE LA JOURNÉE

**Méthode  
& Posture**



Enjoy Today

## MATINÉE

### Moment de convivialité

Café RH / Autour d'un café

### ATELIERS

#### Spécificités de la relation client / bénéficiaire :

- Accueil et disponibilité dans la communication.
- Répondre aux questions courantes avec efficacité et clarté.

## APRÈS-MIDI

### ENTRETIENS INDIVIDUELS

- Monitorés par un coach sur le PROJET PRO

### BILAN DE LA JOURNÉE

**Méthode & Posture**



*Enjoy  
Today*

## MATINÉE & APRÈS-MIDI

**Moment de convivialité**  
Café RH / Autour d'un café

### **ATELIERS**

**(Les sous-groupes tournent durant la  
journée entière)**

- Les fondamentaux de la QRC / QRB
- Maximiser l'expérience client / bénéficiaire
- Stéphane CHEYNIS « Lâcher prise »

**RDV AVEC LES ENTREPRISES**

**BILAN DE LA JOURNÉE**

**Méthode  
& Posture**



Enjoy Today

## MATINÉE

### Moment de convivialité

Café RH / Autour d'un café

### ATELIER GESTION DES SITUATIONS TENDUES

*(En sous-groupe)*

1. Identifier les émotions
2. Communiquer avec assertivité
3. Gérer l'agressivité en identifiant les émotions et en communiquant avec assertivité

## APRÈS-MIDI

### ENTRETIENS INDIVIDUELS

(Monitorés par un coach sur le PROJET PRO)

Projections et positionnement sur immersions

### BILAN DE LA JOURNÉE

**Méthode  
& Posture**



Enjoy  
Today

## MATINÉE

### Moment de convivialité

Café RH / Autour d'un café

### ATELIER GESTION DES PRIORITÉS

*(En sous-groupe)*

Les principes clés d'une gestion du temps efficace & de mieux gérer vos priorités professionnelles et personnelles

## APRÈS-MIDI

### ENTRETIENS INDIVIDUELS

(Monitorés par un coach sur le PROJET PRO)

- Validation des immersions S+1
- Convocation + planning + contact sur place

### ATELIER DE DÉCLUSION

- La balle

### BILAN DE LA SEMAINE

**Méthode &  
Posture**



# Semaine 3 HRT

Du 14 au 18 avril 2025 - 35h

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

J1	Guide des bonnes pratiques d'hygiène
J2	Guide des bonnes pratiques d'hygiène
J3	Gestes et postures (matin) / Pratiques techniques restauration (après-midi)
J4	: Pratiques techniques restauration (2 groupes : service & cuisine)
J5	: Pratiques techniques restauration (2 groupes : service & cuisine)

## Objectifs :

- Développer ou consolider les compétences douces nécessaires au travail d'équipe et à la communication
- Se familiariser avec l'environnement de chacun des secteurs d'activité
- Comprendre et intégrer les enjeux de la QRC et relation aux bénéficiaires
- Développer une aisance relationnelle avec la clientèle, patientèle
- Construire sa feuille de route et son projet professionnel

## Les modalités :

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

# Semaine 3 SAP

Du 14 au 18 avril 2025 - 35h

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

J1	<b>Accueil + posture et éthique professionnelle</b>
J2	<b>Les bases théoriques de l'entretien du linge et du logement</b>
J3	<b>Les bases théoriques de l'entretien du linge et du logement</b>
J4	<b>Hygiène des personnes et mobilité des personnes</b>
J5	<b>Alimentation et dénutrition &amp; Troubles cognitifs et accompagnement spécifique</b>

## Objectifs :

- Comprendre le vieillissement normal et pathologique
- Adapter sa communication aux troubles cognitifs
- Apporter un accompagnement rassurant et structurant
- Identifier les risques liés aux produits d'entretien
- Appliquer des méthodes sécurisées de nettoyage
- Prévenir les accidents domestiques
- Connaître les produits et équipements adaptés
- Organiser son travail efficacement
- Acquérir les bases du ménage professionnel
- Acquérir les bases de l'entretien du linge à domicile
- Gérer le temps et optimiser son action

## Les modalités :

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

# Semaine 4

Du 21 au 25 avril 2025 - 35h

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

<b>J1</b>	<b>Pitcher avec Éloquence Animé par Omar</b> Training intensif aux entretiens de projet pro Coworking : Co-construction de la SUNNY ROOM
<b>J2</b>	<b>Pitcher avec Éloquence Animé par Omar</b> Training intensif aux entretiens de projet pro Coworking : Co-construction de la SUNNY ROOM
<b>J3</b>	<b>Présentation de la " SUNNY ROOM" Activité sportive</b>
<b>J4</b>	<b>Le jour J</b> Entretiens de VALIDATION DU PROJET PRO avec les managers Engagement de collaboration entre l'associé EE et l'entreprise
<b>J5</b>	<b>Bilan de l'EE Auberge Espagnole</b>

## Objectifs :

- Travailler son Éloquence
- S'entraîner à présenter son projet professionnel
- Valider les acquis de la formation
- Signature du contrat avec son entreprise accueillante

## Les modalités :

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

# LE PROGRAMME DE FORMATION

---



## MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Il est nécessaire de postuler en renseignant le formulaire présent sur le site internet des Entreprises Éphémères :

<https://entreprises-ephemeres.fr/>

Cliquez sur le nom de l'opération à laquelle vous souhaitez participer pour y accéder.

Le formulaire doit être dûment complété avec vos coordonnées, votre CV et vos motivations.

Vous serez contacté par un membre de l'équipe afin de vérifier que vous remplissez bien les conditions pour participer.

Vous serez invité à assister à une réunion d'information collective.

Si votre candidature est retenue, un email de confirmation de votre participation vous sera adressé indiquant le lieu et l'heure du rendez-vous le premier jour.

Le délai d'accès entre la demande et le début de la prestation est en moyenne de 2 semaines.

**Tous différent.e.s**  
**Tous ensemble Tous**  
**gagnant.e.s**

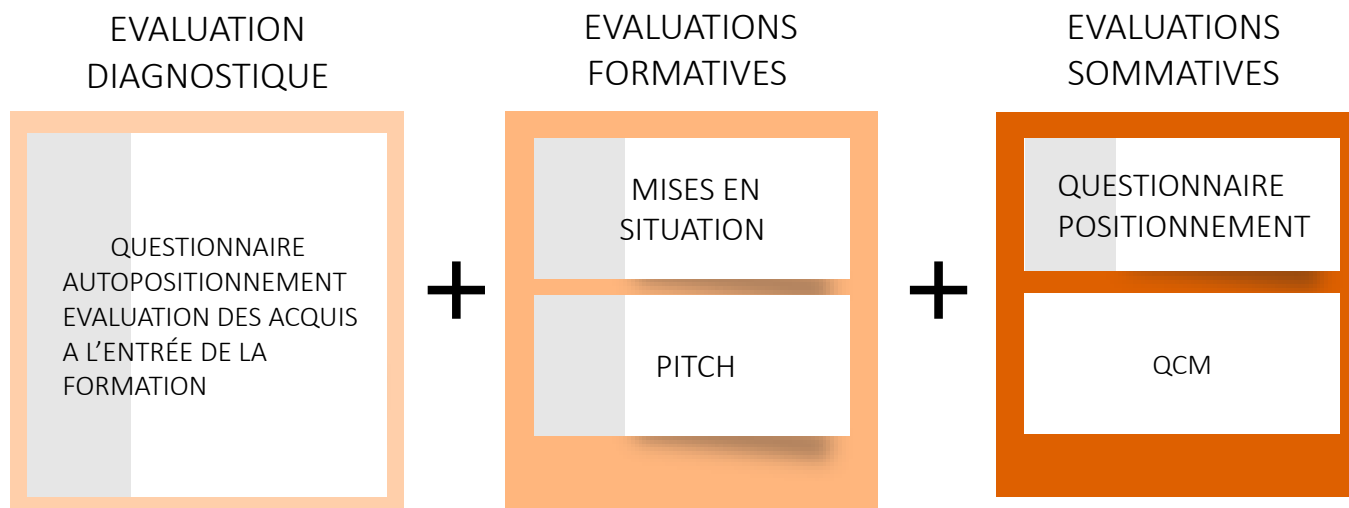
---

## MODALITES D'EVALUATION

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](mailto: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  
[recrutement@entreprises-ephemeres.fr](mailto:recrutement@entreprises-ephemeres.fr)

un mail à l'adresse suivante :