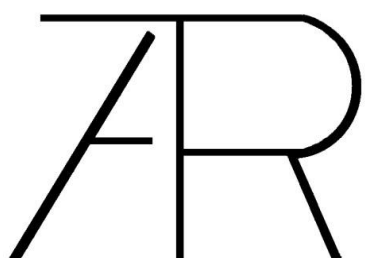


# Formation Qualité Environnement



CATALOGUE 2018

FORMATIONS "INTRA"

# Art#échnique

## EDITO

ARTHECHNIQUE Formation, centre d'experts métiers et de spécialistes en formation "intra" entreprise est engagé dans une démarche d'*amélioration permanente de la qualité*, de *développement durable* et de *Responsabilité Sociétale des Entreprises*.

Au cours ces dernières années, la formation a connu de grandes évolutions théoriques et pratiques.

ARTHECHNIQUE Formation a pour ambition de vous accompagner pour prendre part au *développement professionnel* de votre personnel et de votre établissement.

Notre vision d'une prise en soin centrée sur la personne dans sa globalité nous a conduit à développer une gamme de formation à destination de l'ensemble des *acteurs impliqués dans l'accompagnement des personnes*.

Nos modules de formation, réalisés dans toute la France, sont *conçus en lien étroit* avec les directions, responsables des ressources humaines et de formation ou les cadres de santé des établissements qui font appel à nos services.

Nous nous tenons à votre disposition au **02 33 15 04 39** ou sur [arthechnique@orange.fr](mailto:arthechnique@orange.fr) pour évoquer vos besoins en formation et adapter nos modules de formation aux spécificités de votre établissement.

**Laurent OLLIVE**  
Gérant d'ARTHECHNIQUE Formation

# Art#échnique

## **NOS OBJECTIFS**

### **PROPOSER DES SOLUTIONS SUR-MESURE**

Chaque établissement est unique, l'histoire de votre établissement, le degré de dépendance des résidents, le niveau de formation initiale des équipes, le projet d'établissement sont autant de variables qui illustrent la nécessité de programmes de formation conçus sur-mesure. L'ensemble des programmes développés par ARTHECHNIQUE Formation est adaptable à la réalité de vos besoins pour une plus grande efficacité du temps de formation.

### **APPLIQUER UNE PEDAGOGIE COLLABORATIVE**

Afin d'éviter le rejet ou le blocage des équipes vis-à-vis des temps et des contenus de formation, nous mettons en œuvre une pédagogie active et participative. Nos formations, étant uniquement en "intra", sont réalisées en condition réelle d'activité. Durant les formations, les personnes ne sont pas consommatrices d'un nouveau savoir mais collaboratrices dans la recherche de solutions et actrices du changement de leurs pratiques.

### **MESUREER L'EFFICACITE DES FORMATIONS**

L'évaluation des formations est un point important dans notre volonté de faire évoluer durablement les comportements des équipes. Afin d'assurer l'évaluation des formations, ARTHECHNIQUE Formation vous propose :

- Une évaluation « à chaud » avec les personnes formées directement après la formation.
- Un rapport détaillant le déroulement de la formation, les solutions mises en place et les éventuelles difficultés rencontrées.

### **METTRE EN PLACE DES MODULES "X" JOURNEES DE FORMATION + 1**

L'exigence de suivi et d'efficacité demandée par la réglementation nous pousse progressivement vers ce type de prestation. Les modules "x" journées de formation +1 apportent un retour en profondeur sur l'efficacité de la formation, les solutions mises en place et les éventuels rééquilibrages à mettre en œuvre pour bénéficier pleinement du contenu de la formation.

# Art#échnique

## SOMMAIRE

Edito	page 2
Nos objectifs	page 3
Sommaire	page 4
Evaluation interne de l'établissement	page 5 / 6
Organiser la gestion documentaire "Qualité"	page 7 / 8
Mise en place de la gestion des risques en établissement	page 9 / 10
Le circuit du médicament	page 11 / 12
Améliorer sa prestation	page 13 / 14
Améliorer la qualité de l'accueil hôtelier	page 15 / 16
Développement durable et économie d'énergie en EHPAD et établissements médico-sociaux	page 17 / 18
Développement durable et Responsabilité Sociétale des Entreprises	page 19 / 20
Elaborer une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises	page 21 / 22
Lutter contre le gaspillage alimentaire	page 23 / 24
Conditions Générales de Vente de Prestations de Service	page 25 / 28

# Art#échnique

## **L'EVALUATION INTERNE DE L'ETABLISSEMENT**

### **Public concerné :**

Direction, comité de pilotage, comité de direction

### **Objectifs de la formation :**

Organiser le travail d'élaboration de conduite d'une évaluation interne.

Créer des groupes de travail (Copil, Codir, ...).

Animer et faire travailler les groupes.

Rédiger le document d'évaluation interne.

### **Durée de la formation :**

Préconisation : 35h00 soit 5 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### **Nombre de participants :**

maximum 8 personnes

### **Contenu de la formation :**

- ⇒ L'évaluation interne d'un établissement.
  - Les recommandations.
  - Les objectifs de l'évaluation.
  - La dynamique continue donnant un sens aux pratiques.
  - L'obligation législative.
  - Le contexte de l'évaluation dans l'établissement.
  - Les caractéristiques de la démarche d'évaluation.
  
- ⇒ La conduite de la démarche d'évaluation.
  - Le référentiel et les démarches existantes.
  - Evaluation des cinq axes centrés sur la personne accueillie en établissement.
  - Le suivi de l'évaluation et des indicateurs.

# Art#échnique

- ⇒ La démarche d'évaluation par axe.
- La garantie des droits individuels et collectifs.
    - La garantie des droits individuels.
    - La garantie des droits collectifs.
  - La prévention des risques et la prise en charge.
    - La prévention et la prise en charge de la douleur.
    - La prévention et la prise en charge des chutes.
    - La prévention et la prise en charge des escarres.
    - La prévention et la prise en charge de la dénutrition.
    - La prévention et la prise en charge des troubles de comportement.
    - L'analyse et la maîtrise des risques infectieux.
    - La continuité des soins.
  - Le maintien des capacités.
    - Le maintien des capacités de déplacement.
    - Le maintien des capacités des actes de la vie courante.
    - L'accompagnement dans la situation de dépendance.
    - L'accompagnement des personnes non valides.
  - La personnalisation de l'accompagnement.
    - Le projet personnalisé (projet d'accueil et d'accompagnement).
    - La personnalisation des activités.
    - Le maintien des lien sociaux.
  - L'accompagnement de la fin de vie.
    - L'accompagnement de la personne.
    - Le soutien des proches et des professionnels.

## Moyens pédagogiques :

Apports théoriques liés à la réglementation.  
Accompagnement de l'établissement par des ateliers en petits groupes.  
Analyse des documents d'évaluation interne.  
Assistance à la rédaction finale de l'évaluation interne.  
Questionnaire d'évaluation.

## Intervenants :

Formateurs spécialisés

# Art#échnique

## **ORGANISATION DE LA GESTION DOCUMENTAIRE "QUALITE"**

### **Public concerné :**

Toute personne en charge de la conception et de la gestion du système documentaire

### **Pré-requis :**

Maîtrise d'un logiciel de traitement de texte (exemple : Word)

### **Objectifs de la formation :**

Identifier les enjeux de la mise en place d'un système documentaire "Qualité".

S'approprier les outils de mise en œuvre et de gestion d'un système documentaire "Qualité".

Rendre opérationnel et faire vivre le système documentaire "Qualité".

### **Durée de la formation :**

Préconisation : 21h00 soit 3 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### **Nombre de participants :**

maximum 12 personnes

### **Contenu de la formation :**

- ⇒ Première journée
  - Les composantes et l'architecture du système documentaire "Qualité" : définition, avantages à la mise en place d'une gestion documentaire organisée, état des lieux du système documentaire existant sur l'établissement du stagiaire.
  - Les rôles des différents acteurs de la gestion documentaire "Qualité".
  - Les différentes représentations de la structure du système documentaire : pyramide, temple grec, râteau, ...
  
- ⇒ Deuxième journée
  - Le manuel "Qualité" : présentation d'un plan type.
  - La lettre d'engagement dans la démarche "Qualité".
  - La cartographie des processus.

# Art#échnique

⇒ Troisième journée

- Les outils de conception des documents "Qualité" : caractéristiques des différents types de documents, cycle de vie des documents, ...
- L'élaboration de la procédure de gestion documentaire.

## **Moyens pédagogiques :**

Apports théoriques - exposés

Brainstorming

Echanges entre les stagiaires et le formateur

Matrice SWOT

Exercices pratiques

Etudes de cas

Analyse de processus

Mise à disposition d'outils opérationnels pour concevoir et rédiger le projet d'établissement

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

## **Intervenants :**

Formateurs spécialisés



# Art#échnique

## **MISE EN PLACE DE LA GESTION DES RISQUES EN ETABLISSEMENT**

### **Public concerné :**

Tout professionnel en lien avec la gestion des risques : soignant, éducatif, administratif, technique, ...

### **Objectifs de la formation :**

Connaître les principes de management des risques.

S'initier aux outils de gestion des risques a priori et a posteriori.

Savoir analyser les risques afin de pouvoir les gérer et les prévenir.

Développer la culture de gestion des risques au sein de l'établissement.

### **Durée de la formation :**

Préconisation : 21h00 soit 3 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### **Nombre de participants :**

maximum 12 personnes

### **Contenu de la formation :**

- ⇒ Concepts et management des risques
  - Définitions et aspects règlementaires.
  - Enjeux : pourquoi mettre en place une gestion des risques ?
  - Principaux concepts.

# Art#échnique

- ⇒ Approche a posteriori de la gestion des risques
  - Modalités de signalement des évènements indésirables.
  - Modalités de réception et de traitement des données.
  - Méthodologies d'analyse des évènements indésirables.
  - Mise en place du retour d'expérience.
  - Moyens de communication des résultats de l'analyse et des actions à engager.
  - Barrières de prévention, de récupération et d'atténuation.
  
- ⇒ Approche a priori de la gestion des risques
  - Outils de résolution de problèmes.
  - Méthode d'analyse des risques a priori.
  - Culture préventive : la cartographie des risques.
  - Un outil : le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.
  - La pratique de fiabilité : promotion des attitudes sécurité.

## **Moyens pédagogiques :**

Apports théoriques - exposés

Echanges entre les stagiaires et le formateur

Exercices pratiques

Analyse de cas concrets

Travaux de groupes sur les outils de la gestion des risques

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

## **Intervenants :**

Formateurs spécialisés

# Art#échnique

## LE CIRCUIT DU MEDICAMENT

### Public concerné :

Directeurs, Responsables de service, Soignants, personnel des EHPAD, FAM, MAS et autres établissements du secteur sanitaire, social et médico-social.

### Spécificités de la formation :

Appliquer les Recommandations de Bonnes Pratiques (RBP) et maîtriser le circuit du médicament.

### Objectifs de la formation :

Connaître le cadre règlementaire et les bonnes pratiques.

Identifier les différentes étapes du circuit du médicament.

Analyser et évaluer les pratiques en interne pour garantir la sécurisation du circuit.

Repérer les risques dans le circuit et mettre en œuvre un plan d'actions.

### Durée de la formation :

Préconisation : 07h00 soit 1 jour (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### Nombre de participants :

maximum 10 personnes

### Contenu de la formation :

⇒ Le matin

- Les textes et les obligations du cadre règlementaire.
- Les conventions, protocoles, livret thérapeutique (bonnes pratiques et recommandations de l'HAS).
- Par qui et comment sont prescrits les médicaments.
- Quel est le rôle du pharmacien ? Quel lien conventionnel avec l'établissement ?
- Les règles de sécurité pour la détention et le stockage des médicaments.
- Les médicaments spécifiques (morphine, ...).
- Les responsabilités juridiques de chaque acteur du circuit du médicament (rôles et limites de chacun).
- Qu'est ce que la pharmacovigilance ?

# Art#échnique

⇒ L'après-midi

- Etude pratique du fonctionnement interne de l'établissement.
- Analyse par les stagiaires (avec un œil critique) de la situation de l'établissement.
- Recherche (par les stagiaires) des axes possibles d'amélioration.
- Elaboration d'un plan d'action et de suivi en vu d'améliorer la sécurisation du circuit du médicament.

## **Moyens pédagogiques :**

Apports théoriques et pratiques

Etude de cas concret (établissement)

Analyse de processus et mise en situation réelle

Mise à disposition d'outils opérationnels

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

## **Intervenants :**

Formateurs spécialisés

# Art#échnique

## AMELIORER SA PRESTATION

### Public concerné :

Toute personne impliquée ou pouvant intervenir dans l'amélioration de la prestation d'un établissement.

### Objectifs de la formation :

Définir les critères de qualité des prestations sur les aspects services, économiques et conditions de travail.

Construire les indicateurs permettant d'évaluer les critères de qualité.

Diagnostiquer pour mettre en place des plans d'action pour l'amélioration.

### Durée de la formation :

Préconisation : 28h00 soit 4 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### Nombre de participants :

maximum 8 personnes

### Contenu de la formation :

- ⇒ La fonction
  - Objectifs, moyens, critères et indicateurs de qualité.
  - Les différents concepts.
  - La conception des prestations.
  
- ⇒ Les approvisionnements
  - Avantages et contraintes de l'utilisation des différentes gammes de produits.
  - Le recyclage.
  - L'organisation générale en fonction des différents concepts.
  - Affectation des agents aux différents postes en back et front office.
  - Ordonnement des postes de distribution.
  - Organisation et gestion des flux des clients.

# Art#échnique

- ⇒ L'organisation
  - Evaluation et ordonnancement des charges de travail.
  - Règles d'hygiène.
  - Réglementation.
  
- ⇒ Mise en scène
  - Ce que peut et ne doit pas voir le client.
  - La mise en valeur de la prestation.
  - La présentation et la gestion prestations.
  - Adapter une démarche logique, pratique et conviviale.
  
- ⇒ Le lieu
  - La signalisation : l'affichage, la présentation, les prestations par poste.
  - La circulation des clients : la conception des circuits, les espaces, ...
  - Les équipements et la décoration en fonction des objectifs de qualité de service recherchés.
  
- ⇒ La qualité de service
  - Les petits plus qui font la différence.
  - Les tenues, les attitudes et les comportements.
  - Le traitement des suggestions et réclamations client.
  - L'évaluation de la satisfaction des clients.

## **Moyens pédagogiques :**

Formation pratique avec la réalité de l'entreprise  
Echanges entre les stagiaires et le formateur  
Remise de documentation  
Evaluation des acquis

## **Intervenants :**

Formateurs spécialisés

# Art#échnique

## **AMELIORER LA QUALITE DE L'ACCUEIL HÔTELIER AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT**

### **Public concerné :**

Toute personne de l'établissement en contact direct ou indirect avec le public, personnel du service hébergement, personnel du service cuisine, personnel du service de salle, personnel du service technique, personnel du service lingerie, personnel du service ménage, ...

### **Objectifs de la formation :**

Comprendre l'esprit de la dénomination "service hôtelier" et la culture de l'accueil.

Evaluer l'importance de sa posture dans la relation avec les personnes.

Adapter une attitude appropriée en toutes circonstances (gestuelle, déplacements, posture, contact visuel, expression du visage, ...).

S'adapter à la population accueillie pour gérer et répondre efficacement aux demandes particulières de personnes et aux réclamations, dans la mesure du possible.

### **Durée de la formation :**

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### **Nombre de participants :**

maximum 10 personnes

### **Contenu de la formation :**

- ⇒ Connaître les personnes accueillies et les spécificités institutionnelles.
- ⇒ Avoir l'état d'esprit de service correspondant à la politique de son établissement ou de son groupe.
- ⇒ Appréhender l'importance de l'image et la valeur esthétique de l'environnement hôtelier pour les personnes accueillies.
- ⇒ Observer avec bienveillance, écouter pour créer un climat de confiance et mieux comprendre les attentes des personnes accueillies.

# Art#échnique

- ⇒ Traiter les demandes spécifiques.
- ⇒ Apprendre à passer le relais en cas de problème.
- ⇒ L'instant du repas : les échanges, la convivialité, le lien social, ...

## **Moyens pédagogiques :**

Apports théoriques et conceptuels  
Analyse des pratiques et des réalités de l'entreprise  
Echanges entre les stagiaires et le formateur  
Remise de documentation  
Evaluation des acquis

## **Intervenants :**

Formateurs spécialisés



# Art#échnique

## **DEVELOPPEMENT DURABLE ET ECONOMIE D'ENERGIE EN HEPAD ET ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX**

### **Public concerné :**

Directeur, responsable technique, responsable d'hébergement, qualitatif, personnel d'entretien, toute personne souhaitant développer une démarche de développement durable au sein de son établissement.

### **Objectifs de la formation :**

Découvrir et comprendre les principes et les enjeux du développement durable.

Acquérir les bases théoriques et s'approprier les concepts et outils d'une démarche de développement durable.

Donner une impulsion managériale et constituer un groupe de travail pluridisciplinaire.

Sensibiliser, mesurer, restituer et amplifier la démarche.

### **Durée de la formation :**

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### **Nombre de participants :**

maximum 10 personnes

### **Contenu de la formation :**

- ⇒ Le développement durable : définition et historique.
- ⇒ L'origine du concept.
- ⇒ Du développement durable à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).
  - ✓ La norme ISO 26000 : le concept clé, le noyau central, ...
- ⇒ Mise en place d'une démarche de responsabilité sociétale au sein d'un EHPAD.
  - ✓ Lancer la démarche en créant un groupe de travail.
  - ✓ Déterminer les indicateurs.
  - ✓ Être volontaire : la notion d'engagement dans la démarche de développement durable.

# Art#échnique

- ✓ Les différents domaines d'éco-responsabilité :
    - Le management.
    - Les économies d'énergie.
    - Les politiques d'achats.
    - La gestion des déchets.
    - etc...
  - ✓ Impliquer et fédérer l'ensemble des services et du personnel.
  - ✓ Identifier les personnes ressources sensibles à l'écologie.
  - ✓ Définir la stratégie d'entreprise permettant de déterminer les options envisageables au modèle de l'EHPAD et la spécificité de son activité.
  - ✓ Construire une matrice SWOT.
  - ✓ Mise en place d'actions simples, efficaces et peu coûteuses apportant des résultats rapides.
  - ✓ Les maîtres mots de la réussite : la "faisabilité" et la "sobriété des moyens".
  - ✓ Les axes d'amélioration : l'eau, l'éclairage, le chauffage, les déchets, ...
- ⇒ Une communication interne et externe.
- ✓ Etablir une "charte d'éco-responsabilité" adaptée à l'établissement.

## **Moyens pédagogiques :**

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques.

Exercices et mise en situation à partir de cas pratiques.

Présentation de méthodologie et de modèles d'outils.

Dossier remis à chaque participant.

Questionnaire d'évaluation.

## **Intervenants :**

Formateurs spécialisés

# Art#échnique

## **DEVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES**

### **Public concerné :**

Dirigeant, manager, cadre supérieur, directeur de projets ou consultant interne en charge de la conduite d'une démarche socialement responsable, ou désireux d'évaluer l'opportunité d'une réflexion Développement Durable dans son organisation

### **Points forts de la formation :**

La prise de conscience des enjeux du Développement Durable par les acteurs de notre société est désormais effective. Au sein des entreprises, la prise en compte de la responsabilité sociétale peut être vécue comme une réelle opportunité de croissance durable. Cette formation vous aide à repérer les enjeux majeurs du développement durable pour l'entreprise et les clés de mise en œuvre.

### **Objectifs de la formation :**

S'approprier les concepts et les enjeux du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale des entreprises (RSE).

Évaluer l'opportunité d'une réflexion autour de la RSE pour son entreprise ou organisation.

Élaborer une stratégie de RSE concrète, adaptée.

Identifier les clés de succès du déploiement auprès des équipes.

### **Durée de la formation :**

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### **Nombre de participants :**

maximum 10 personnes

### **Contenu de la formation :**

- ⇒ Développement Durable (DD) et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) : concepts et enjeux
  - Présentation des concepts : définition et principes.
  - Les points clés liés à la réglementation.
  - La norme ISO 26000 : ses apports dans la démarche, comment l'utiliser efficacement ?
  - Quel bilan aujourd'hui . Quelles sont les bonnes pratiques existantes en matière de RSE.

# Art#échnique

- ⇒ Les changements de références induits par la RSE
  - Le changement de l'échelle temps, la modification de la référence espace, les nouveaux acteurs et indicateurs de performance.
  - La prise en compte des parties prenantes : risques et opportunités.
  - Les nouveaux paradigmes, les nouveaux modèles économiques.
  - La RSE : source d'innovation et de nouveaux business pour les entreprises.
  
- ⇒ Intégrer la RSE et le Développement Durable dans la stratégie de l'Entreprise
  - Comment élaborer sa stratégie de RSE en intégrant les enjeux du Développement Durable.
  - Comment concilier business et Développement Durable.
  - Quelles innovations et opportunités attendre de la mise en œuvre d'une démarche de RSE ?
  - De quelle manière innover dans ses métiers et dans ces pratiques ? Pour quels résultats ?
  
- ⇒ Déployer la RSE dans l'Entreprise
  - Les étapes fondamentales d'une démarche et les zones de risques.
  - Les impacts sur les métiers : les achats responsables, les nouveaux challenges des Ressources Humaines, du marketing, conception, production, services supports, ...
  - Construire un tableau de bord socialement responsable, cohérent avec la réglementation.
  - Embarquer toute l'Entreprise, conduire le changement.
  - Communiquer pour rendre les progrès visibles sans tomber dans le green washing.

## Moyens pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques.

Diaporama spécialement conçu

Dossier remis à chaque participant

Questionnaire d'évaluation

## Intervenants :

Formateurs spécialisés

# Art#échnique

## **ELABORER UNE DEMARCHE RSE - RSO (Responsabilité Sociétale des Entreprises - Organisations)**

### **Points forts :**

Une formation complète qui donne à la fois une vision globale et des outils pratiques pour définir une stratégie de Développement Durable.

Bénéficiez de l'accompagnement pour le changement sur la thématique du Développement Durable en entreprise.

Des conseils personnalisés : le consultant accompagne les participants dans leur réflexion. Vous aurez en main un outil de management au service de la performance et de la motivation de votre équipe.

Mise en œuvre de la RSE pour l'entreprise.

### **Public concerné :**

Manager, responsable opérationnel et chef d'équipe, directeur (responsable) de service et / ou d'établissement.

Toute personne de l'entreprise devant piloter une démarche RSE.

### **Objectifs de la formation :**

*A l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :*

**Etablir** un premier diagnostic des enjeux de RSE pour son entreprise

**Elaborer** une stratégie avec plan d'actions

**S'approprier** les outils pour passer à l'action

### **Durée de la formation :**

Préconisation : 70h00 soit 10 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### **Nombre de participants :**

maximum 12 personnes

# Art#échnique

## Contenu de la formation :

- ⇒ LA RSE COMME OPPORTUNITE STRATEGIQUE
  - Les avantages et les enjeux pour votre organisation.
  - Les fondamentaux d'une stratégie de RSE.
  
- ⇒ LES ETAPES ET LES OUTILS DE LA MISE EN OEUVRE
  - Définition du périmètre de la responsabilité sociétale.
  - Diagnostic.
  - Programme et plan d'actions.
  - Les points clés liés à la réglementation.
  - La norme ISO 26000 : ses apports dans la démarche, comment l'utiliser efficacement ?
  
- ⇒ INTEGRATION DE LA RSE DANS LA STRATEGIE D'ENTREPRISE
  - Réflexion autour de la mission et des valeurs portées par l'entreprise.
  - Définition et adaptation de la stratégie RSE au contexte de l'entreprise.
  - Comment élaborer sa stratégie de RSE en intégrant les enjeux du développement durable ?
  - Comment concilier business et Développement Durable ?
  - Quelles innovations et opportunités attendre de la mise en œuvre d'une démarche de RSE ?
  
- ⇒ DEPLOYER LA STRATEGIE RSE
  - Les étapes fondamentales d'une démarche et les zones de risques.
  - Les impacts sur les métiers ; les achats responsables ; les nouveaux challenges des Ressources Humaines, du marketing, conception, production, services supports etc.
  - Construire un tableau de bord socialement responsable, cohérent avec la réglementation.
  - Embarquer toute l'entreprise, conduire le changement.
  - Communiquer pour rendre les progrès visibles sans tomber dans le green washing

## Moyens pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'alternance d'apports théoriques et pratiques.

Diaporama spécialement conçu

Mise en œuvre de la RSE - RSO

Questionnaire d'évaluation

## Intervenants :

Formateurs spécialisés

# Art#échnique

## LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

### Public concerné :

Toute personne souhaitant participer à la mise en place d'une démarche contre le gaspillage alimentaire.

### Objectifs de la formation :

Connaître les enjeux du gaspillage alimentaire et les chiffres clés.

Le rôle du gaspillage alimentaire sur l'environnement

Appréhender les impacts du gaspillage alimentaire : du champ à la poubelle en passant par l'assiette.

Définir les leviers d'action possibles et les astuces pour limiter le gaspillage alimentaire : outils pédagogiques, animations, gestes simples, éléments essentiels, ...

### Durée de la formation :

Préconisation : 14h00 soit 2 jours (durée adaptable à la demande de l'établissement).

### Nombre de participants :

maximum 10 personnes

### Contenu de la formation :

- ⇒ Le gaspillage alimentaire.
  - Définitions et illustrations.
  - Les chiffres clés du gaspillage alimentaire : le constat.
  - Le schéma du gaspillage alimentaire : du champ à la poubelle.
  - Identifier les liens entre l'alimentation et l'environnement.
  - Les enjeux du gaspillage alimentaire :
    - Les enjeux environnementaux.
    - Les enjeux sociaux et économiques pour les particuliers et les collectivités.
    - Les enjeux réglementaires en cours et à venir (redevance incitative, loi du grenelle, pacte national du gaspillage alimentaire, ...).

# Art#échnique

- ⇒ Les leviers d'action potentiels permettant de limiter le gaspillage alimentaire.
  - Repérer les freins :
    - Culturels.
    - Techniques.
    - Règlementaires.
    - Humains.
  - Repérer les possibilités d'agir :
    - Au près des convives
    - En cuisine.
    - Au service.
    - Avec les autres acteurs.
  - Repérer les acteurs clés.
  
- ⇒ Exercices pratiques sur le gaspillage alimentaire.
  - Déterminer les restes les plus fréquents.
  - Recherche pour limiter le gaspillage alimentaire de ces restes.
  - Rédaction d'un plan d'action concrets :
    - Actions de sensibilisation.
    - Accompagnement de la structure.
    - Plan d'action mensuel, annuel et global.

## **Moyens pédagogiques :**

Apports théoriques et conceptuels  
Analyse des pratiques et des réalités de l'entreprise  
Echanges entre les stagiaires et le formateur  
Remise de documentation  
Evaluation des acquis

## **Intervenants :**

Formateurs spécialisés



# Art#échnique

## \* CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICE

Les présentes conditions générales d'exécution des prestations (ci-après « les conditions générales ») s'appliquent aux divers formations, travaux, prestations et services (ci après « les Prestations ») rendus au titre des engagements acceptés par le Prestataire.

### **Facturation**

Sauf convention contraire, les honoraires du Prestataire sont facturés à 1 200,00 € par journée. Pourront également être facturés en sus, les frais de déplacement (remboursement du kilomètre à 0,40 € et des frais de péage sur justificatifs de dépense ou remboursement du billet d'avion ou de train et des frais éventuels de taxis ou de location de véhicule), de subsistance (remboursement forfaitaire de 20,00 € par déjeuner et dîner non fourni par le client) et d'hébergement (remboursement forfaitaire de 80,00 € par nuitée) engagés pour l'exécution des prestations.

Pour les établissements assujettis, le montant indiqué est HT et la TVA au taux en vigueur s'ajoute sur le tarif indiqué.

Pour les établissements non assujettis, le montant indiqué est "net".

Tout montant d'honoraires convenu entre le Prestataire et le Client implique nécessairement l'exécution par le Client des obligations mentionnées ci-après.

Les factures correspondantes aux prestations fournies sont exigibles dès réception.

Les retards ou autres problèmes imprévus, dont le Prestataire n'a pas la maîtrise et qui échappent à son contrôle, peuvent entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige le Prestataire à facturer des intérêts de retard au taux de l'intérêt légal augmenté de dix points ; au surplus, le Prestataire sera fondé à suspendre l'exécution des prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable.

### **Obligations du Prestataire**

Les engagements du Prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les Prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, le Prestataire affectera à l'exécution des Prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

### **Obligations du Client**

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage :

- à fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude,
- à prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires,
- à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision,
- à faire en sorte que les interlocuteurs clé et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des Prestations,
- à avertir directement le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations.

# Art#échnique

## **Personnel du Prestataire**

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous notre contrôle effectif durant la complète exécution des Prestations.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle accordée aux employés du Prestataire.

Le Prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L.1221-10 et suivants et L. 3243-1 et suivants Code du Travail. Le Prestataire certifie en outre être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du Code du Travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les dispositions du Livre III Titre IV du Code du Travail.

## **Information et confidentialité**

Le Prestataire est assujéti à une obligation légale de secret professionnel.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des Prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le Prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit au Prestataire.

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la Prestation,
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article,
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation,
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, le Prestataire se réserve le droit d'exécuter des Prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques,
- que le Prestataire ne saura être tenu pour responsable de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

# Art#échnique

## **Propriété intellectuelle**

Au cas où l'une des recommandations du Prestataire ou l'utilisation d'éléments livrés à la suite de l'une de ses préconisations impliquerait l'utilisation de biens faisant l'objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, le Prestataire informera le Client de l'existence de ces droits et des conséquences de leur utilisation. Il appartiendra alors au Client et sous sa seule responsabilité de prendre toute mesure permettant l'utilisation de tels droits, notamment en négociant pour son propre compte les droits d'utilisation dans des conditions telles que le Prestataire soit en mesure de s'en prévaloir pour les besoins des prestations.

Le Prestataire se réserve tout droit, titre et intérêt sur :

- les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc., réalisés dans le cadre des prestations, y compris de façon non limitative, tout droit d'auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s'y rapportant,
- toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des prestations ou que le Prestataire seraient amenés à développer ou à fournir dans le cadre des prestations.

Le Client s'interdit de distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes réalisations et plus généralement de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord du Prestataire.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, le Client autorise le Prestataire, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectués.

## **Documents**

Le Prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournies, resteront sa propriété.

Le Prestataire conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des prestations sont la propriété du Prestataire et sont couverts par le secret professionnel.

## **Conflits d'intérêts - Indépendance**

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des prestations, le Prestataire en fera part immédiatement au Client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables.

Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait au Prestataire de poursuivre ses prestations, il mettra à la disposition du Client le résultat des prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses documents en l'état, et ce afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

# Art#échnique

## **Limitation de responsabilité**

L'entière responsabilité du Prestataire et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des prestations mis en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus) et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

Par ailleurs, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels,
- pour les faits et/ou données qui n'entre pas dans le périmètre des prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement,
- en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire.

Le Prestataire ne répond ni ses assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

## **Cessibilité – Sous-traitance**

Le Prestataire se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la prestation requiert des compétences techniques particulières, le Prestataire informera le Client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité du Prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

## **Réclamations**

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai maximum d'un mois à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

## **Indépendance**

L'exécution des prestations n'entraîne en aucun cas la création entre le Client et le Prestataire d'une relation de mandat ou de société de fait. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

## **Litiges**

Le Client certifie avoir pris connaissance des conditions générales de vente de prestations de service, énumérées ci-dessus, de la Société ARTHECHNIQUE et en accepte les termes sans aucune modification. Tout litige susceptible de s'élever entre les parties quand à la formation, l'exécution, l'interprétation ou l'expiration du contrat, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'Alençon.

Date :

Signature et cachet du client :