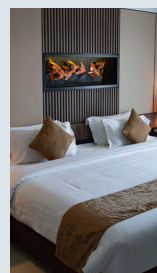


# ASFOREST



## FORMATION & CONSEIL

TOURISME HÔTELS RESTAURANTS CAFÉS TRAITEURS RETAIL

JUILLET - DÉCEMBRE 2022

## LE CHOIX DE L'EXPÉRIENCE



Créée il y a plus de **45 ans**, l'ASFOREST est une association de formation continue et de conseil exclusivement dédiée aux métiers de service.



Composée d'intervenants principalement issus du secteur **tourisme, hôtellerie-restauration**, l'ASFOREST propose des formations concrètes, proches du terrain et des problématiques que vous rencontrez tous les jours.



Pour développer plus encore la dimension opérationnelle de nos apprentissages, nous mettons à votre disposition **des locaux professionnels** où mettre en œuvre les connaissances acquises.

## NOS VALEURS, VOS VALEURS



EXPÉRIENCE CLIENT



CONFIANCE



ESPRIT D'ÉQUIPE



### ASFOREST, organisme de formation expert, certifié Qualiopi dès mars 2020



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : actions de formation ; actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience. *Ce label vous donne l'assurance que tous les moyens méthodologiques, techniques, humains, ainsi que les compétences et l'expérience professionnelle seront mis en œuvre pour la réussite de votre projet. ASFOREST utilise des méthodes pédagogiques dynamiques, et ludiques, favorisant l'appropriation de nouvelles compétences.*

# SE RELEVER ET PRÉPARER L'AVENIR



**D**ans une certaine continuité, 2021 est restée complexe et inédite pour notre secteur. A nouveau, nous avons dû faire face à un grand nombre de challenges pour accompagner vos établissements fortement touchés, à chaque nouvelle étape d'une reprise d'activité incertaine.

La formation n'a pas faibli durant cette longue année, et nous souhaitons, le Président Jean-Jacques CAIMANT et notre équipe, remercier l'ensemble de nos partenaires, notamment financeurs, mais plus particulièrement vous, établissements du secteur du tourisme et de l'hôtellerie-restauration.

**Vous avez œuvré au maintien des formations pour continuer à faire face au contexte actuel de crise.** A cette fin, une grande majorité de vos demandes portait sur :

- la mise en place des protocoles d'hygiène,
- l'évolution des modes de management,
- l'adaptation de vos techniques de commercialisation,
- l'orientation de votre activité vers de nouveaux marchés ou services,
- la digitalisation de votre activité,
- ainsi que sur la mobilisation et le bien-être de vos collaboratrices et collaborateurs mis à l'épreuve avec de longues et/ou successives périodes d'inactivité.

**L'esprit de cohésion qui anime les équipes de l'ASFOREST et l'envie d'aller toujours plus loin, nous ont permis de répondre à vos enjeux pluriels et si spécifiques.**

**Le secteur du tourisme et de l'hôtellerie-restauration se relève aujourd'hui pour mieux préparer l'avenir.**

En 2022, nous continuons à former de nouveaux entrants dans le secteur qui en a cruellement besoin : personnes en recherche d'emploi, réfugiées, ou encore en reconversion. Il faut de nouvelles énergies et force-vives pour répondre aux défis qui attendent le secteur.

Nous n'oublions évidemment pas vos salarié·es, en particulier des petites entreprises, qui pourront cette année bénéficier des actions de branches renouvelées, grâce à un partenariat avec AKTO : plus de 40 actions parmi lesquelles les thèmes les plus demandés ces deux dernières années, mais aussi de nombreuses nouveautés, disponibles en présentiel et distanciel, et ce, sur l'ensemble du territoire hexagonal. Nous avons également renouvelé notre catalogue de formations ASFOPRESTIGE afin d'accompagner tous vos établissements autour de l'Expérience Client.

A bientôt à l'ASFOREST,

**Mamba DIALLO**

Directeur Général

# AU MENU ASFOREST

## TRANSFORMER UNE REPRISE DIFFICILE EN OPPORTUNITÉ DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

ASFOREST est à vos côtés depuis le début de cette crise sanitaire et économique pour :

- Maintenir les liens avec et entre vos collaborateurs (management de crise, gestion du stress, cohésion d'équipe...), et
- Anticiper la reprise avec de nouvelles compétences combinant les contraintes réglementaires sanitaires, la confiance retrouvée et la satisfaction de vos clients...).

### FORMATIONS OBLIGATOIRES

*Remplissez vos obligations légales avec l'expert de la restauration et de l'hôtellerie.*

Page 8

### GESTION D'ENTREPRISE

*Apprenez à mieux rentabiliser votre entreprise et développez votre chiffre d'affaires.*

Page 10

### RESSOURCES HUMAINES

*Maîtrisez les enjeux sociaux, la qualification et le management de votre personnel.*

Page 12

### RELATION CLIENTS

*Développez le sens du service de vos collaborateurs pour augmenter la satisfaction de vos clients.*

Page 16

### FORMATIONS CERTIFIANTES

*Obtenez une qualification opérationnelle reconnue et favorisez l'évolution de votre carrière*

Page 18

### CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT

*Développez votre activité en vous appuyant sur les conseils stratégiques et opérationnels de nos experts.*

Page 20

### MODALITÉS PRATIQUES

Page 22



## OPTIMISER LES FINANCEMENTS

Dans un contexte socio-économique toujours plus incertain, renforcé par la crise sanitaire que nous vivons actuellement, la formation doit pouvoir rester un moyen de maintenir ses équipes à leur meilleur niveau de compétences et de motivation, afin de répondre aux exigences clients.

Nos conseillers formation sont là pour vous accompagner dans l'optimisation de cet investissement temps / argent grâce à la mobilisation de plusieurs dispositifs dont les principaux :

**LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES** (PDC) est un outil de gestion des ressources humaines qui se bâtit en fonction de la stratégie de votre entreprise et de vos besoins. Les coûts pédagogiques des actions de formation mises en place peuvent ainsi être financés pour les établissements de moins de 50 salariés.

**LES ACTIONS COLLECTIVES DE BRANCHES** (ACO EX ACB) est un dispositif proposé par AKTO pour faciliter l'accès à la formation aux salariés notamment du secteur HCR. En fonction des thématiques abordées, les coûts pédagogiques peuvent être jusqu'à 100% pris en charge pour les établissements de moins de 50 salariés.

**LE FOND NATIONAL DE L'EMPLOI** (FNE-FORMATION) a pour objet la mise en œuvre de mesures de formation professionnelle, afin de faciliter la continuité de l'activité des salariés face aux transformations consécutives aux mutations économiques. Il a notamment été renforcé pour faire face à l'activité partielle et à la reprise d'activité, et reste mobilisable.

**LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION** (CPF) est un droit attaché à la personne. Depuis le 1er janvier 2019, le CPF ne s'est plus crédité en heures mais en euros à la fin de chaque année, qui vont permettre de financer tout ou partie de son projet de formation certifiante. Le CPF de transition est une modalité particulière dans le cadre d'un projet de transition professionnelle en vue d'un changement de métier ou de profession.

**LA MALLETTE DU DIRIGEANT** (MDD) est un dispositif initié par l'AGEFICE qui prévoit le financement d'actions de formation réalisées par des organismes de formation prestataires, retenus à la suite d'un appel à propositions, au bénéfice de travailleurs non-salariés ressortissants du Fonds.

**LA PRO-A** permet aux personnes en emploi, peu ou pas qualifiées, de bénéficier d'une mobilité interne ou de se reconvertir en changeant de métier au sein même de leur entreprise grâce à des actions de formation certifiante.

# MODALITÉS DE FORMATIONS

## FORMULE INTER-ENTREPRISES

Les sessions inter-entreprises permettent de regrouper des salariés de différentes entreprises le temps d'une formation dans nos locaux parisiens ou en province.

Ces sessions de formation sont l'occasion pour vos salariés de :

- **Développer** leurs compétences savoir-faire et savoir-être
- **S'enrichir** des expériences des autres participants

### LES POINTS FORTS



Richesse des échanges



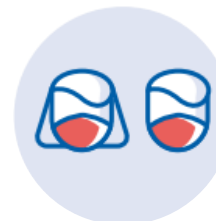
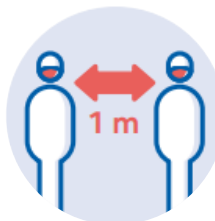
Partage de bonnes pratiques



Accessibilité :  
tarif par stagiaire

Depuis sa réouverture post-confinement en juin 2020, l'ASFOREST met en œuvre le protocole sanitaire en vigueur pour les organismes de formation. Nous vous remercions de respecter les consignes de sécurité.

*Du gel hydroalcoolique est mis à disposition dans le centre et deux masques pourront être fournis si besoin.*



## FORMULE SUR-MESURE INTRA-ENTREPRISE

Parce que votre entreprise et vos collaborateurs sont uniques, nous concevons pour vous les sessions de formation qui répondent à vos besoins et problématiques spécifiques :

- **Identifier** vos besoins et objectifs lors d'un rendez-vous préparatoire
- **Proposer** le programme qui vous convient
- **Présenter** le formateur envisagé pour l'animation
- **Valider** les méthodes et outils pédagogiques pour le succès de votre projet

### LES POINTS FORTS



Adaptée  
et exclusive



Chez vous  
ou chez nous



Suivi  
personnalisé

## AVEZ-VOUS PENSÉ À LA FORMATION EN LIGNE ?

Nous continuons à vous former en ligne par visioconférence.  
En quelques clics, de chez soi : montée en compétences,  
gestes barrières et gain de temps !

### LES POINTS FORTS



Richesse  
des échanges



Chez vous  
avec votre ordi



Suivi technique et  
pédagogique

Pour cumuler l'ensemble des avantages de l'INTER ou de l'INTRA entreprise avec la souplesse et l'adaptabilité du distanciel, ASFOREST continue de vous proposer des formations à distance, majoritairement en temps synchrones, c'est-à-dire avec un formateur en visio-conférence afin de maintenir nos exigences de qualité et la richesse des échanges.



La majorité de nos formations sont disponibles  
à distance, n'hésitez pas à contacter  
nos conseillers formation au 01 42 96 09 27

En fonction de la durée des séquences (entre 1h et 3h30) et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques.

L'alternance des temps pratiques et théoriques est également pensée pour favoriser les apprentissages, a fortiori pour des publics qui n'auraient pas l'habitude de rester longtemps derrière un ordinateur.



# FORMATIONS OBLIGATOIRES

## PERMIS D'EXPLOITATION



### Public Concerné

Toute personne déclarant l'ouverture, la mutation, la translation ou le transfert d'un établissement : restaurant, hôtel, débit de boissons, lieux permettant de consommer sur place (discothèque, bar d'un théâtre...).

Renouvellement obligatoire tous les 10 ans.

*Le permis d'exploitation concerne aujourd'hui toute personne louant une ou plusieurs chambres d'hôtes et servant des boissons alcoolisées.*

### Objectifs

Prendre conscience de la législation applicable, des risques sanitaires et de santé publique, et des sanctions (civiles ou pénales) encourues par vous, gérant ou chef d'entreprise en cas de non respect.

- ➔ NOUVEL EXPLOITANT 20 h
- ➔ RENOUVELLEMENT  7 h
- ➔ VENTE DE NUIT (PVBAN) 7 h
- ➔ CHAMBRES D'HÔTES 7 h

**FORMATIONS TOUTES LES SEMAINES**



**INSCRIPTION** en quelques clics  
sur [www.asforest.com](http://www.asforest.com) / Paris et province

## HYGIÈNE ALIMENTAIRE



- ➔ ASSURER LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE EN RESTAURATION COMMERCIALE

14 h

Personnel d'encadrement - Un manager minimum de chaque établissement de restauration (NAF 56.10A, 56.10B, 56.10C).



**INSCRIPTION** en ligne



**PROFITEZ** également de notre offre **PACK PEX + Hygiène 14h**

Nouvel exploitant : 750€ HT au lieu de 830€ HT  
Renouvellement : 540€ HT au lieu de 600€ HT

- ➔ LE GUIDE DES BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE 7 h
- ➔ METTRE EN PLACE LA RÉGLEMENTATION ALLERGÈNES 7 h
- ➔ METTRE EN PLACE LE PLAN DE MAÎTRISE SANITAIRE (PMS) 7 h

## SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL



- ➔ FORMATION INITIALE 14 h

- ➔ MISE À JOUR 7 h



Formation à renouveler  
**TOUS LES 2 ANS**



| Intitulé de formation                                                                     |             |        | Dates          | Modalité | Coût HT* |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|----------------|----------|----------|
| Formations obligatoires                                                                   |             |        |                |          |          |
| Permis d'exploitation - tous les lundis - toute l'année - <i>disponible en distanciel</i> |             |        | de 250 à 480 € |          |          |
| HACCP - Assurer la sécurité alimentaire en restauration commerciale                       | 7-8 juil.   | Prés.  | 13-14 oct.     | Prés.    | 350 €    |
|                                                                                           | 21-22 juil. | Visio. | 20-21 oct.     | Visio.   |          |
|                                                                                           | 25-26 août  | Visio. | 27-28 oct.     | Prés.    |          |
|                                                                                           | 1-2 sept.   | Prés.  | 3-4 nov.       | Visio.   |          |
|                                                                                           | 8-9 sept.   | Visio. | 17-18 nov.     | Visio.   |          |
|                                                                                           | 22-23 sept. | Visio. | 24-25 nov.     | Prés.    |          |
|                                                                                           | 29-30 sept. | Prés.  | 1-2 déc.       | Visio.   |          |
|                                                                                           | 6-7 oct..   | Visio. | 8-9 déc.       | Prés.    |          |
| GBPH – Le guide des bonnes pratiques d'hygiène et la qualité alimentaire en restauration  |             |        | 15-16 déc.     | Visio.   | 175 €    |
|                                                                                           |             |        | 7-sept.        | Prés.    |          |
|                                                                                           |             |        | 9-nov.         | Prés.    |          |
| Mettre en place la réglementation allergènes                                              |             |        | 7-déc.         | Prés.    |          |
| Mettre en place le plan de maîtrise sanitaire (PMS)                                       |             |        | 14-sept.       | Prés.    | 360 €    |
|                                                                                           |             |        | 23-nov.        | Prés.    | 360 €    |
| Permis de former - formation initiale                                                     | 4-5 juil.   | Visio. | 5-6 sept.      | Prés.    | 350 €    |
|                                                                                           | 5-6 juil.   | Prés.  | 6-7 oct.       | Prés.    |          |
|                                                                                           | 11-12 juil. | Prés.  | 7-8 nov.       | Prés.    |          |
|                                                                                           | 1-2 sept.   | Visio. | 8-9 déc.       | Prés.    |          |
|                                                                                           |             |        | 12-13 déc.     | Visio.   |          |
| Permis de former - mise à jour                                                            |             |        | 4-juil.        | Prés.    | 250 €    |
|                                                                                           |             |        | 19-oct.        | Prés.    |          |
|                                                                                           |             |        | 13-déc.        | Prés.    |          |
| SST                                                                                       |             |        | 6-7 juil.      | Prés.    | 350 €    |
|                                                                                           |             |        | 7-8 sept.      | Prés.    |          |
|                                                                                           |             |        | 14-15 nov.     | Prés.    |          |
| SST MAC                                                                                   |             |        | 16-sept.       | Prés.    | 175 €    |
|                                                                                           |             |        | 18-nov.        | Prés.    |          |

## PERMIS DE FORMER



### FORMATION INITIALE

14 h

#### Public Concerné

Personnel opérationnel ou manager désigné comme tuteur dans toute entreprise souhaitant accueillir une personne en alternance.



### MISE À JOUR

7 h



Formation à renouveler  
**TOUS LES 4 ANS**

## SPÉCIAL CLASSEMENT HÔTELIER

Depuis le 1er avril, Atout France a révisé les critères du classement hôtelier.



Parmi les nouvelles obligations, une formation en matière de gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets doit être dispensée pour l'ensemble du personnel.

Nos dates sont disponibles page suivante et notre calendrier s'étoffe à la demande, en INTER ou en INTRA !

# GESTION D'ENTREPRISE

## CRÉATION D'ENTREPRISE ET GESTION D'EXPLOITATION

- ➔ CONNAÎTRE LES INCONTOURNABLES DE LA GESTION D'EXPLOITATION 7 h
- ➔ COMPRENDRE LA FINANCE POUR LES NON-FINANCIERS 21 h
- ➔ METTRE EN OEUVRE UNE DÉMARCHE ÉCO-RESPONSABLE DANS SON ÉTABLISSEMENT

SPÉCIAL CLASSEMENT  
HÔTELIER

ACO

7 h

## DEVENIR MAÎTRE RESTAURATEUR

Réussir votre audit en vue d'obtenir ou de renouveler le titre de Maître Restaurateur, ASFOREST vous accompagne :

- Expliquer le rôle de l'AFRM et de ses grands projets actuels et à venir
- Analyser de manière détaillée le cahier des charges imposé par l'arrêté du 26 mars 2015
- Appréhender dans son ensemble les valeurs défendues par les Maîtres Restaurateurs pour une intégration réussie et durable

## OPTIMISATION DES MARGES ET DÉVELOPPEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES

- ➔ OPTIMISER SES MARGES AVEC LES FICHES TECHNIQUES  ACO 14 h
- ➔ DÉVELOPPER LA VENTE À EMPORTER AVEC UN SERVICE DE QUALITÉ  ACO 14 h

## FORMATIONS INFORMATIQUE

Gagnez en efficacité et en autonomie grâce à nos formations bureautique : Word, Excel... Créez et apprenez à mettre à jour vos tableaux de bord, fiches techniques, budgets, compte d'exploitation, compte-rendus, rapports, présentations...

- ➔ EXCEL DÉBUTANT 14 h
- ➔ EXCEL PERFECTIONNEMENT 7 h

Sur demande également : Formations PAO Indesign - Photoshop - Illustrator



## COMMERCIALISATION ET COMMUNICATION DIGITALE



- ➔ DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION AVEC LES RÉSEAUX SOCIAUX
- ➔ DÉPLOYER UNE STRATÉGIE ÉVÉNEMENTIELLE POUR MIEUX VENDRE

★ ACO 14 h

2022 ACO 14 h

Le numérique, vous savez qu'il va falloir vous y mettre un jour... mais vous ne savez pas par où commencer d'ailleurs vous n'avez pas le temps de consacrer du temps à cette nouvelle tâche.

Voici une sensibilisation gratuite, simple et flexible pour TOUS les profils de gérants d'établissements TPE / PME du secteur HCR pour amorcer votre communication et votre commercialisation en ligne.

Rendez-vous sur [monparcnum.fr](http://monparcnum.fr) pour plus d'informations !

PARCOURS D'INITIATION NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

**LES PETITS SECRETS DU MARKETING DIGITAL DANS LE SECTEUR DU CHR**

ASFOREST  
GNI  
bpi france

| Intitulé de formation                                                                   | Dates          | Modalité | Coût HT* |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------|
| <b>Gestion d'entreprise</b>                                                             |                |          |          |
| Connaître les incontournables de la gestion d'exploitation                              | 14-nov.        | Prés.    | 350 €    |
| Comprendre la finance pour non financiers                                               | 12-13-14 sept. | Visio.   | 1 050 €  |
| Mettre en oeuvre une démarche éco-responsable dans son établissement                    | 23-juin        | Prés.    | 420 €    |
|                                                                                         | 8-juil.        | Visio.   |          |
|                                                                                         | 6-sept.        | Prés.    |          |
|                                                                                         | 24-oct.        | Visio.   |          |
|                                                                                         | 21-nov.        | Prés.    |          |
| Optimiser ses marges avec les fiches techniques                                         | 26-27 sept.    | Prés.    | 840 €    |
| Développer la vente à emporter avec un service de qualité                               | 18-19 oct.     | Prés.    | 720 €    |
| Développer une stratégie de communication et commercialisation avec les réseaux sociaux | 15-16 déc.     | Prés.    | 720 €    |
| Déployer une stratégie événementielle pour mieux vendre                                 | 13-14 déc.     | Prés.    | 720 €    |
| <b>Bureautique</b>                                                                      |                |          |          |
| Excel débutant appliqué à la restauration et à l'hôtellerie                             | 6-7 oct.       | Prés.    | 400 €    |
| Excel Perfectionnement                                                                  | 8-déc.         | Prés.    | 200 €    |

# RESSOURCES HUMAINES

## MANAGEMENT



- ➔ RÉVÉLER SON LEADERSHIP POUR MANAGER ET MOTIVER SES ÉQUIPES 2022 ACO 21 h
- ➔ MANAGER LES NOUVELLES GÉNÉRATIONS 7 h
- ➔ MANAGER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE ACO 14 h
- ➔ MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX MANAGER ★ 7 h
- ➔ **PILOTER SON ÉQUIPE EN PÉRIODE DE CRISE** 14 h  
 Pour faire face à la crise sanitaire et économique actuelle, nos méthodes de travail et de management doivent évoluer. Pour répondre à ces enjeux, les managers doivent pouvoir faire évoluer leur communication et leur style managérial, notamment face aux situations de tension exacerbées et aux émotions à canaliser.
- ➔ **MANAGER LA REPRISE** ★ 14 h  
 En vue de la réouverture, l'enjeu interne sera de réussir à faire appel aux motivations individuelles et collectives pour rassurer collaborateurs et clients et rendre le séjour client le plus agréable possible en respectant les objectifs de qualité de service et de sécurité.
- ➔ RÉUSSIR SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC 7 h
- ➔ RECRUTER, ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES NOUVEAUX COLLABORATEURS ACO 14 h

| Intitulé de formation                                        | Dates       | Modalité | Coût HT* |
|--------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|
| <b>Management</b>                                            |             |          |          |
| Révéler son leadership pour manager et motiver ses équipes   | 7-8-9 déc.  | Prés.    | 1 300 €  |
| Manager une équipe multiculturelle                           | 21-22 sept. | Prés.    | 840 €    |
| Mieux se connaître pour mieux manager                        | 4-oct.      | Prés.    | 300 €    |
| Piloter son équipe en équipe de crise                        | 18-19 oct.  | Prés.    | 840 €    |
| Réussir sa prise de parole en public                         | 1-déc.      | Visio.   | 300 €    |
| Recruter, accueillir et intégrer les nouveaux collaborateurs | 9-10 nov.   | Prés.    | 720 €    |
| <b>Bien-être et Sécurité au travail</b>                      |             |          |          |
| Évaluer les risques professionnels (document unique)         | 28-sept.    | Prés.    | 300 €    |
| Prévenir les TMS avec les bons gestes et postures            | 5-sept.     | Prés.    | 360 €    |
| Gérer le stress                                              | 8-nov.      | Prés.    | 300 €    |
| Organiser efficacement son temps                             | 11-oct.     | Prés.    | 300 €    |
| Prévenir les risques psycho sociaux                          | 12-13 oct.  | Prés.    | 600 €    |

## BIEN-ÊTRE & SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- |                                                     |         |
|-----------------------------------------------------|---------|
| ➔ ÉVALUER LES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP)        | ★ 7 h   |
| ➔ PRÉVENIR LES TMS AVEC LES BONS GESTES ET POSTURES | ACO 7 h |
| ➔ GÉRER SON STRESS                                  | ★ 7 h   |
| ➔ ORGANISER EFFICACEMENT SON TEMPS                  | 7 h     |
| ➔ PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX                | ★ 14 h  |

## DIGITALISATION DU DOCUMENT UNIQUE (DUERP)

### FORMATION-ACTION ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

#### Objectifs :

- Créer votre Document Unique 100% web
- Générer des fiches individuelles de pénibilité
- Déclarer et suivre les accidents du travail
- Gérer les protocoles de sécurité

**Public Concerné :** Gestionnaire, manager devant connaître les fondements de la démarche d'évaluation des risques pour rédiger lui-même le **document unique**.



Une solution dédiée métiers  
CHR, personnalisable  
entièrement à votre établissement



Une solution unique,  
pour l'ensemble des documents  
risques professionnels



Une solution pérenne,  
grâce au suivi et à l'évolution du  
plan d'actions

*Nous pouvons vous accompagner dans le cadre de l'élaboration, la mise en place et le suivi de votre document unique.*



#### PRENEZ CONTACT

avec un conseiller formation  
pour adapter les formations à  
votre contexte d'entreprise

**01 42 96 09 27**

### Formations INTRA - Dates sur demande

- |                                |            |
|--------------------------------|------------|
| ➔ SÉCURITÉ INCENDIE            | 3.5 à 14 h |
| ➔ HABILITATIONS ÉLECTRIQUES    | 7 à 21 h   |
| ➔ GESTION DU RISQUE TERRORISTE | 3.5 à 14 h |



# ASFOPRESTIGE

Plus qu'une marque, une aventure.

*Signature*

*Promesse*



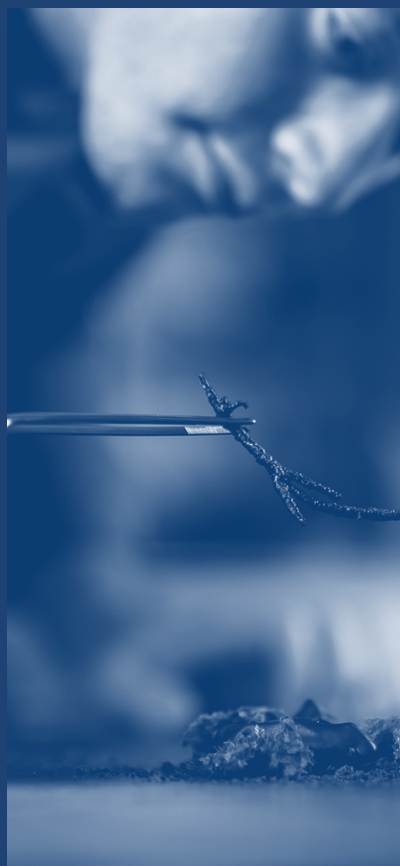


Découvrez dès à présent nos collections 2022 sur

[asfoprestige.com](https://asfoprestige.com)

*Culture*

*Arts*



# RELATIONS CLIENTS

## LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT



- ➔ MAITRISER LES CLÉS D'UN ACCUEIL RÉUSSI ET D'UNE GESTION DES PLAINTES FAVORISANT LA FIDÉLISATION DES CLIENTS ★ ACO 14 h
- ➔ OPTIMISER SES TECHNIQUES DE VENTES ADDITIONNELLES ★ ACO 14 h
- ➔ CONSTRUIRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT DIGITALE AU SERVICE D'UNE RELATION CLIENT DE QUALITÉ 20/22 ACO 14 h
- ➔ RENFORCER SA POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP SPÉCIAL CLASSEMENT HÔTELIER ACO 7 h
- ➔ ENCHANTER SES CLIENTS EN INSTAURANT UNE RELATION DE CONFIANCE, PRIVILIGIÉE ET UNIQUE ACO 7 h
- ➔ MAITRISER LES CODES D'UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE POUR UN ACCUEIL D'EXCELLENCE ACO 7 h

| Intitulé de formation                                                                                       | Dates                | Modalité       | Coût HT* |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------|
| <b>Relation client</b>                                                                                      |                      |                |          |
| Maitriser les clés d'un accueil réussi et d'une gestion des plaintes favorisant la fidélisation des clients | 3-4 oct.<br>5-6 déc. | Prés.<br>Prés. | 720 €    |
| Optimiser ses techniques de ventes additionnelles                                                           | 16-17 nov.           | Prés.          | 720 €    |
| Construire une expérience client digitale au service d'une relation client de qualité                       | 21-22 sept.          | Visio.         | 740 €    |
| Renforcer sa politique d'accessibilité pour les clients en situation de handicap                            | 3-oct.               | Prés.          | 360 €    |
| Enchanter ses clients en instaurant une relation de confiance, privilégiée et unique                        | 18-oct.              | Prés.          | 500 €    |
| Maitriser les codes d'une clientèle internationale pour un accueil d'excellence                             | 11-oct.              | Visio.         | 500 €    |
| <b>Techniques métiers Hébergement</b>                                                                       |                      |                |          |
| Optimiser ses revenus avec le yield management                                                              | 29-30 sept.          | Visio.         | 900 €    |
| Assurer un service d'étages de qualité                                                                      | 8-sept.              | Prés.          | 700 €    |
| Renforcer la qualité de service dans les étages                                                             | 13-sept.             | Prés.          | 720 €    |
| Maitriser les techniques d'auto-contrôle dans les étages                                                    | 7-sept.              | Prés.          | 360 €    |
| <b>Techniques métiers Salle et Bar</b>                                                                      |                      |                |          |
| Améliorer la qualité de service en salle                                                                    | 14-15 sept.          | Prés.          | 360 €    |
| Conseiller les clients par sa maîtrise des accords mets/vins                                                | 21-22 nov.           | Prés.          | 360 €    |
| Maitriser les essentiels de la mixologie, l'art des cocktails                                               | 5-6 déc.             | Prés.          | 360 €    |
| Accroître son expertise en biérogologie et cidrologie                                                       | 12-13 sept.          | Prés.          | 360 €    |
| Accroître son expertise en café et en thé                                                                   | 10-11 oct.           | Prés.          | 360 €    |
| <b>Techniques métiers Cuisine</b>                                                                           |                      |                |          |
| Perfectionner ses préparations culinaires de base                                                           | sur demande          | Prés.          | 1 050 €  |
| Développer sa créativité culinaire et la valoriser auprès de ses clients                                    | 13-14 déc.           | Prés.          | 760 €    |
| Renouveler sa carte avec une offre pizza et crêpe                                                           | sur demande          | Prés.          | 1 140 €  |
| Maitriser les techniques de cuisson sous vide, basse température, vapeur et mixte                           | sur demande          | Prés.          | 760 €    |
| Rééquilibrer sa carte en proposant une cuisine saine et gourmande                                           | sur demande          | Prés.          | 760 €    |
| Maitriser les essentiels de la boulangerie                                                                  | sur demande          | Prés.          | 760 €    |

## TECHNIQUES MÉTIERS HÉBERGEMENT

- ➔ OPTIMISER SES REVENUS AVEC LE YIELD MANAGEMENT ACO 14 h
- ➔ ASSURER UN SERVICE D'ÉTAGES DE QUALITÉ ★ ACO 14 h
- ➔ RENFORCER LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES ÉTAGES ACO 14 h
- ➔ MAITRISER LES TECHNIQUES D'AUTO-CONTRÔLE DANS LES ÉTAGES ACO 7 h

## TECHNIQUES MÉTIERS SALLE ET BAR

- ➔ AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE EN SALLE ★ ACO 14 h
- ➔ CONSEILLER LES CLIENTS PAR SA MAITRISE DES ACCORDS METS/VINS ★ ACO 14 h
- ➔ MAITRISER LES ESSENTIELS DE LA MIXOLOGIE, L'ART DES COCKTAILS ACO 14 h
- ➔ ACCROITRE SON EXPERTISE EN BIÉROLOGIE ET CIDROLOGIE 20/22 ACO 14 h
- ➔ ACCROITRE SON EXPERTISE EN CAFÉ ET EN THÉ 20/22 ACO 14 h

## TECHNIQUES MÉTIERS CUISINE

- ➔ PERFECTIONNER SES PRÉPARATIONS CULINAIRES DE BASE ★ ACO 21 h
- ➔ DÉVELOPPER SA CRÉATIVITÉ CULINAIRE ET LA VALORISER AUPRÈS DE SES CLIENTS ★ ACO 14 h
- ➔ RENOUVELER SA CARTE AVEC UNE OFFRE PIZZA ET CRÊPE 20/22 ACO 21 h  
*Sur demande : Renouveler sa carte avec une offre snacking - Faire voyager vos clients avec des produits des quatre coins du monde - Enrichir sa carte avec une cuisine saine, végétarienne et végétalienne...*
- ➔ MAITRISER LES TECHNIQUES DE CUISSON SOUS VIDE, BASSE TEMPÉRATURE, VAPEUR ET MIXTE 14 h
- ➔ RÉÉQUILIBRER SA CARTE EN PROPOSANT UNE CUISINE SAINE ET GOURMANDE 20/22 ACO 14 h
- ➔ MAITRISER LES ESSENTIELS DE LA BOULANGERIE / PÂTISSERIE 20/22 ACO 14 h
- ➔ MAITRISER LES TECHNIQUES SPÉCIFIQUES D'UN SERVICE TRAITEURS 20/22 ACO 14 h

## FORMATIONS EN LANGUES

- ➔ ACCUEILLIR UN CLIENT EN ANGLAIS ★ À PARTIR DE 21 h
- ➔ FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE 70 h

**Egalement pour accompagner votre qualité de service** en Anglais - Allemand - Italien - Espagnol...

# FORMATIONS CERTIFIANTES

## ET SI 2022 ÉTAIT L'ANNÉE DE LA CERTIFICATION ?



ASFOREST s'engage pour des certifications de qualité répondant non seulement aux préoccupations professionnelles des collaborateurs et managers de notre secteur, mais également aux enjeux majeurs que représentent le tourisme pour l'économie et le rayonnement de notre pays.

## CQP CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

### ➔ ASSISTANT·E D'EXPLOITATION SPÉCIALISATION HÉBERGEMENT OU RESTAURATION

**Objectifs :** Vous serez apte à participer à la gestion d'un établissement du secteur HCR, notamment en développant une politique commerciale et en manquant et animant des équipes. Vous serez capable de contribuer à la conception et à l'organisation des prestations et services de l'établissement, ainsi qu'à sa rentabilité.

### ➔ RÉCEPTIONNISTE

**Objectifs :** Vous serez apte à planifier les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, mais également à organiser les relations avec les autres services. Vous serez capable d'assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long de leur séjour et de leur fournir pleine satisfaction.

### ➔ GOUVERNANT·E D'HÔTEL

**Objectifs :** Vous serez apte à gérer un service d'étages en coordonnant, animant et encadrant les équipes du personnel d'étages, en garantissant une bonne gestion des matériels et stocks et de la maintenance des installations. Vous serez capable de contribuer à la qualité générale de l'accueil de la clientèle et de son séjour.

### ➔ EMPLOYÉ·E D'ÉTAGE

**Objectifs :** Favoriser la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle grâce au bon entretien des étages : nettoyer et mettre en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

### ➔ MAÎTRE D'HÔTEL

**Objectifs :** Vous serez apte à coordonner l'activité du personnel de salle de restaurant, organiser et contrôler le travail des équipes, tout en étant en capacité d'intervenir à chaque étape du service. Vous serez capable de garantir la qualité du service rendu et ainsi la satisfaction et la fidélisation des clients.

### FINANCEZ DIRECTEMENT VOTRE FORMATION

Grâce à votre compte personnel de formation (CPF), vous pouvez financer directement vos formations. Retrouvez ASFOREST

### ASS FORMATION CONTINUE RESTAURATEURS

dans votre espace de recherche  
[www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)  
ou sur l'application Mon compte formation.

Note moyenne des avis stagiaires : 4,82/5



Financement également possible par le biais  
de Transitions Pro Île-de-France  
(ex FONGECIF)



Notre ambition pour le secteur en proposant des certifications professionnelles dédiées :

- Développer un nouveau relationnel client, basé sur l'intelligence émotionnelle et renforçant la proximité, l'hospitalité, le naturel humain
- Apporter aux salariés du secteur du tourisme une formation leur permettant une intégration et une évolution rapides
- Doter les branches de la filière tourisme d'un management intermédiaire de qualité

## TFP TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

### ➔ SERVEUR - OPTION SOMMELLERIE



**Objectifs :** Vous serez capable d'effectuer le service en salle de restaurant, de la préparation jusqu'au départ du client, en passant par l'accueil et le service et notamment le service du vin. Vous serez apte à contribuer à la bonne image du restaurant et au développement de la clientèle.

### ➔ COMMIS DE CUISINE



**Objectifs :** Vous serez capable de réaliser des préparations culinaires simples, dresser les plats et transmettre au personnel de salle, le tout en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur. Vous serez apte à travailler dans une cuisine professionnelle.



150 certifications en 2021

ASFOPRESTIGE

## L'EXCELLENCE RELATIONNELLE À LA FRANÇAISE

Déclinée en plusieurs parcours pour mieux s'adapter et répondre aux spécificités de vos besoins et de ceux de vos clients, cette certification s'adresse à tous les établissements qui souhaitent perpétuer l'Excellence grâce aux savoir-être et savoir-faire uniques de leurs collaborateurs.



UNE CERTIFICATION RECONNUE



PRISE EN CHARGE EN CPF/FNE/PDC...



SUR 35H ADAPTABLES SUR-MESURE

## CERTIFICAT CLÉA

### ➔ SOCLE DE CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- La communication en français
- L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique
- L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique
- L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe
- L'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel
- La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie
- La maîtrise des gestes et postures, et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires



# ACCOMPAGNEMENT & CONSEIL





*Parce que la vie professionnelle est en perpétuelle évolution,  
parce que l'on ne peut pas se charger de tout, une aide extérieure peut s'avérer très utile.*

## DECOUVREZ NOS ACCOMPAGNEMENTS / COACHING



### OPTIMISATION FINANCIÈRE

Interventions : Anticiper les difficultés financières, Contrôler les coûts et de la gestion opérationnelle, Optimiser la carte des vins, Réaliser des économies avec l'éco-responsabilité...



### MANAGEMENT RH

Interventions : Conduire et réussir le changement, Réaliser votre bilan de compétences, Préparer votre départ à la retraite...



### QUALITÉ DE SERVICE

Interventions : Améliorer l'efficacité commerciale de votre établissement, Structurer vos services opérationnels, Fidéliser la clientèle internationale...



### CRÉATION / REPRISE

Interventions : Sécuriser l'acquisition d'un fonds de commerce, Réussir sa création/reprise d'établissement...

## CONFIEZ À NOS EXPERTS VOS OBLIGATIONS LÉGALES



### NORMES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Interventions : Mettre en place le Plan de maîtrise sanitaire, mettre en place la réglementation allergènes, Faire face à la transparence des contrôles sanitaires, Rédiger le document unique et les fiches pénibilité, Réaliser un audit réglementaire complet...



### OBLIGATIONS SOCIALES

Interventions : Mettre en conformité ses pratiques sociales, Réaliser les entretiens professionnels, rendre votre établissement accessible aux personnes handicapées...



APPELEZ-NOUS au 01 42 96 09 27  
pour un accompagnement sur-mesure,  
adapté aux spécificités de votre établissement.

# ASFOREST À VOS COTÉS

## ASFOREST Hauts-de-France

06 14 57 18 45

[asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com)

## ASFOREST Normandie

### Caen

02 31 95 33 00

[direction@gninormandie.fr](mailto:direction@gninormandie.fr)

### Le Havre / Rouen

02 35 42 51 59

[synhorcat-nord-normandie@orange.fr](mailto:synhorcat-nord-normandie@orange.fr)

## ASFOREST Grand Ouest

Nantes / Saint-Nazaire / La Roche-sur-Yon

06 14 19 91 29

[v.bourhis@asforest.com](mailto:v.bourhis@asforest.com)

## ASFOREST Nouvelle Aquitaine

### Poitiers

05 49 41 07 35 [gni86@gni-poitoucharentes.fr](mailto:gni86@gni-poitoucharentes.fr)

### Rochefort

05 46 87 09 58 [synhorcatpoitoucharente@gmail.com](mailto:synhorcatpoitoucharente@gmail.com)

### Angoulême

05 45 20 55 95 [gni16@orange.fr](mailto:gni16@orange.fr)

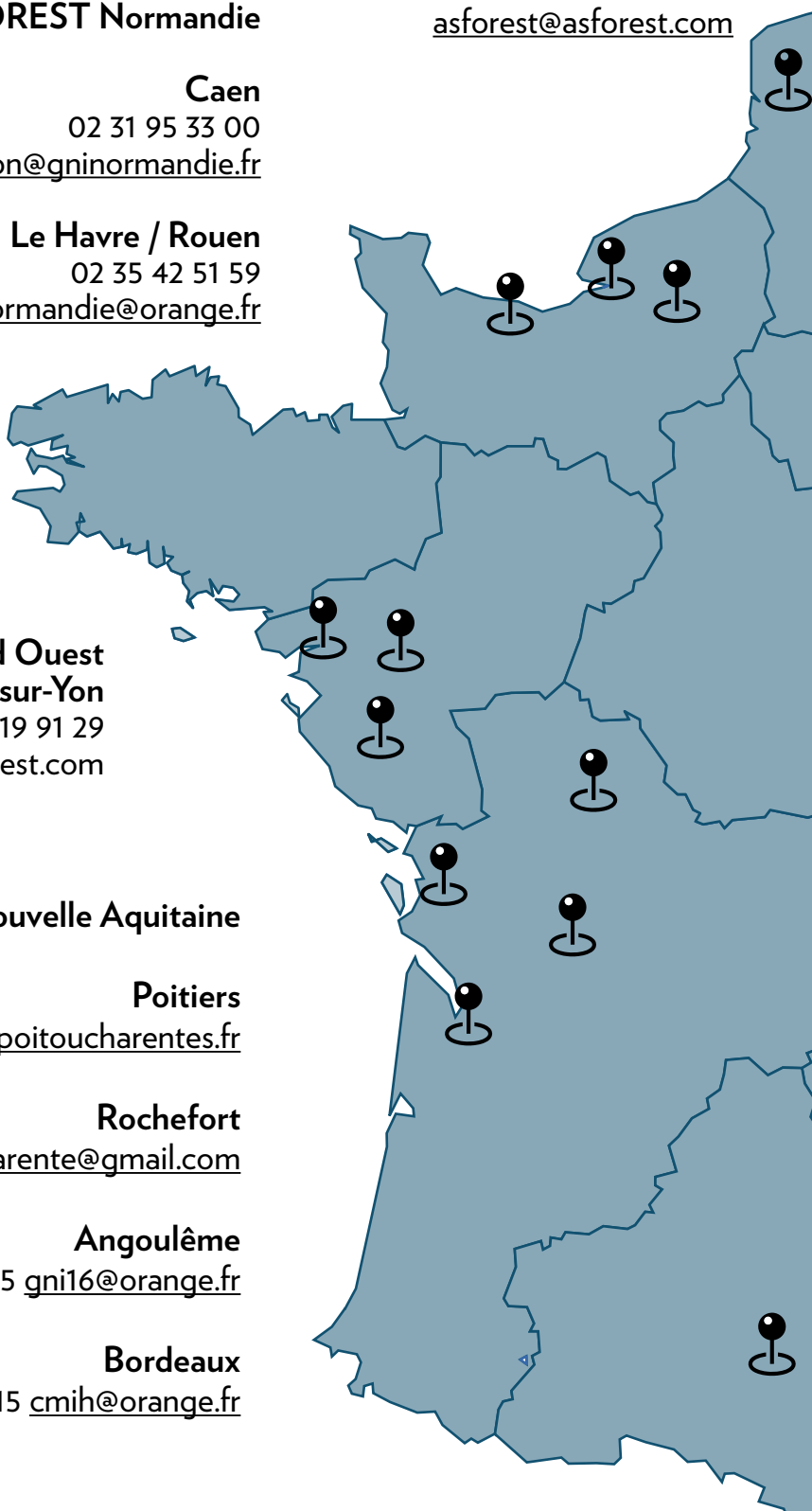
### Bordeaux

06 62 35 57 15 [cmih@orange.fr](mailto:cmih@orange.fr)

## ASFOREST Occitanie

06 14 57 18 45

[asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com)

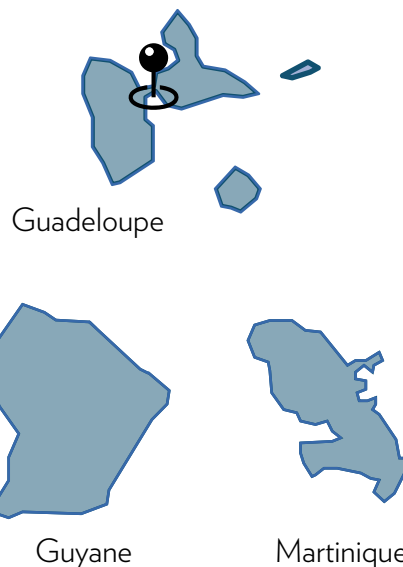


**ASFOREST Paris**  
4 rue de Gramont 75002 PARIS  
01 42 96 09 27  
[asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com)

ASFOREST

**ASFOREST DOM**

05 90 21 07 49  
[odile.sylvestre@institutformacom.com](mailto:odile.sylvestre@institutformacom.com)



**ASFOREST Auvergne-Rhône-Alpes**

**Lyon**  
04 72 04 64 19  
[c.lefevre@asforest.com](mailto:c.lefevre@asforest.com)

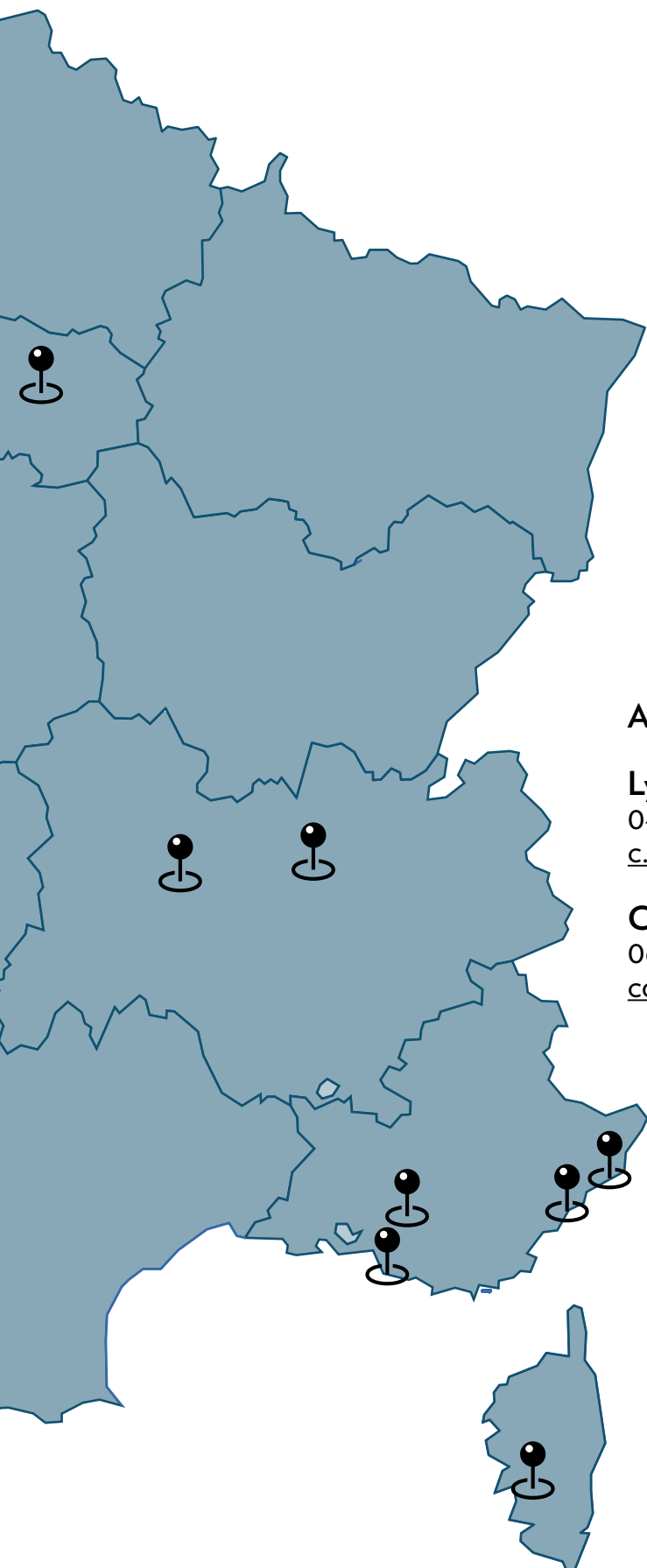
**Clermont-Ferrand**  
06 88 32 50 09  
[co.formations.asforest@gmail.com](mailto:co.formations.asforest@gmail.com)

**ASFOREST PACA**

06 29 70 26 15  
[m.brial@asforest.com](mailto:m.brial@asforest.com)

**ASFOREST Corse**

06 80 66 89 52  
[sleonarduzzi@orange.fr](mailto:sleonarduzzi@orange.fr)



## MODALITÉS PRATIQUES

→ **POUR VOUS INSCRIRE**

- » en ligne sur [www.asforest.com](http://www.asforest.com)
- » par e-mail : [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com)
- » par téléphone : 01 42 96 09 27
- » par courrier : ASFOREST - 4 rue de Gramont 75002 PARIS

## → SUIVI DE L'INSCRIPTION

- » A réception de votre demande d'inscription, nous vous envoyons une convention à nous retourner signée.
- » Dès retour, vous recevez une convocation rappelant lieu et horaires de la formation.

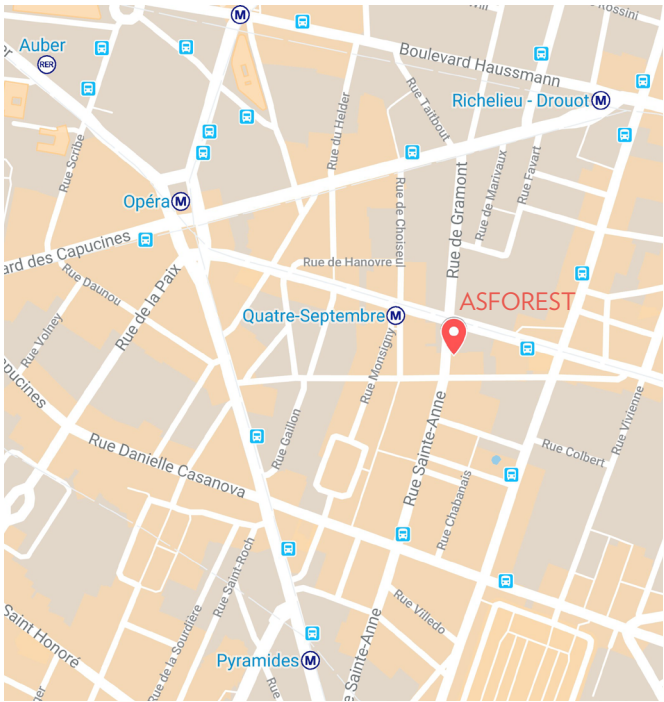
## → LE JOUR DE LA FORMATION

- » **Horaires** : les formations débutent à 9h15 et se terminent à 17h15 avec une heure de pause déjeuner libre, soit 7h de formation par jour.  
*N'hésitez pas à nous prévenir par téléphone en cas de retard.*
- » **Accueil** : Notre équipe est à votre disposition à partir de 9h pour vous accueillir, vous orienter vers votre salle et vous offrir une boisson chaude et une collation.

→ **POUR VENIR À L'ASFOREST**

- » **MéTRO / RER**  
Quatre Septembre **3**  
Richelieu-Drouot **8 9**  
Pyramides **7 14**  
Opéra / Auber **A**
- » **Vélib' Station 2012**
- » **Parking Bourse INDIGO**  
31B Rue Vivienne 75002 Paris

Retrouvez plus d'informations  
dans notre FAQ sur [asforest.com](https://asforest.com)



## INTITULÉ DE FORMATION

Date(s) de la formation : .....

## LE PARTICIPANT

☐ M. ☐ Mme

NOM : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Tél : ..... E-mail : .....

## LA SOCIÉTÉ

Raison sociale : ..... SIRET : .....

Nom commercial (si différent) : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Tél : ..... E-mail : .....

Responsable de l'inscription : .....

Tél : ..... E-mail : .....

## RÈGLEMENT

Financement par : ☐ Le participant ☐ La société ☐ Tiers payeur

Si Tiers payeur, précisez nom, adresse, interlocuteur, num. adhérent le cas échéant : .....

Frais pédagogiques HT : ..... €HT Frais pédagogiques TTC : ..... € TTC

Date :        /        / 2022

Signature et cachet de l'entreprise<sup>1</sup> :

<sup>1</sup> Toute inscription vaut acceptation des conditions générales de vente détaillées au dos ou consultables sur [www.asforest.com](http://www.asforest.com).  
Les informations recueillies dans le cadre du présent bulletin d'inscription font l'objet d'un traitement informatique par l'ASFOREST à des fins de gestion des relations avec ses clients et prospects. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier à : ASFOREST, 4 rue de Gramont 75002 Paris ou par e-mail à [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com) ou par téléphone au 01 42 96 09 27.



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV »), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'ASFOREST (ci-après « l'Organisme de Formation ») consent au client, Acheteur, (ci-après le « Client ») qui l'accepte, une formation issue de l'offre de formations de l'Organisme de Formation, ci-après la « Formation ». Le client et l'Organisme de Formation se respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ».

Le Client reconnaît que l'acceptation des présentes CGV a pour conséquence d'écarter l'application de ses propres conditions générales de vente (CGV) et de ses propres conditions générales d'achat (CGA). La réception du bulletin d'inscription par le Client et le paiement de la facture émise par l'Organisme de Formation emporte l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV, le Client reconnaissant ainsi en avoir une parfaite connaissance.

## 1. Formations concernées

1.1 L'Organisme de Formation propose divers types de Formations pouvant être réalisées dans les locaux de l'Organisme de Formation ou dans les locaux du Client (ci-après "Formation intra"). Il est entendu que le terme "Formation" seul concerne chacun des types de Formations précités.

Les Formations peuvent être réalisées pour le compte d'un Client, et sur mesure le cas échéant (ci-après "Formation intra"), ou pour le compte de plusieurs Clients (ci-après "Formation inter").

1.2 Il est entendu que pour les Formations intra, si une demande d'aménagement importante est formulée sur le contenu d'une Formation nécessitant un temps de préparation supplémentaire de la part de l'Organisme de Formation, des frais supplémentaires peuvent être facturés.

1.3 Les Formations proposées peuvent être consultées sur le site de l'Organisme de Formation sur [www.asforest.com](http://www.asforest.com)

## 2. Modalités d'inscription

2.1 La demande d'inscription à une Formation inter peut être faite par le Client et par l'un des moyens suivants :

- L'envoi par courrier ou par mail d'un bulletin complété et signé par le Client;
- Une inscription en ligne sur notre site Internet

2.2 Pour chaque Formation dispensée par l'Organisme de Formation, un nombre minimum et maximum de participants est admis ; les inscriptions pour la session cessent d'être retenues quand le nombre maximum est atteint.

2.3 Au plus tard dix (10) jours avant la date prévue pour la Formation, le Client recevra la confirmation de son inscription et d'informations pratiques.

Par son inscription, le Client déclare avoir pleinement connaissance et accepte les conditions tarifaires correspondantes, ainsi que les présentes CGV.

2.4 Pour les commandes de Formations intra, une demande précisant les termes de la commande devra être adressée par le Client (par téléphone, e-mail, ou courrier) à l'Organisme de Formation. L'Organisme de Formation établira, le cas échéant avec la collaboration du Client, une proposition commerciale et les conditions financières correspondantes.

La réception par l'Organisme de formation du "bon pour accord" du Client sur la Proposition commerciale ou sur le devis préalablement soumis, vaudra acceptation de ses termes par ce dernier ainsi qu'acceptation des présentes CGV.

## 3. Modalités de formation

3.1 L'Organisme de Formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont régis par l'Organisme de Formation.

3.2 Une journée de formation correspond à sept (7) heures de cours.

Les durées de formation varient en fonction des programmes de formations et sont précisées sur les documents de communication de l'Organisme de Formation.

Pour la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de participants prévu lors de la confirmation de l'inscription visée au point 2.1 ci-avant, adressée à l'Organisme de Formation.

Un ou plusieurs participants supplémentaires pourront toutefois être acceptés, sous réserve de l'approbation de l'Organisme de Formation, en fonction notamment du nombre maximal de participants visé à l'article 2.1, et d'une régularisation de la facturation aux conditions tarifaires prévues pour la Formation concernée.

3.3 La Formation intra peut être assurée dans les locaux du Client, et avec les moyens logistiques qu'il fournit (un vidéoprojecteur, un ordinateur et un paper-board seront requis à minima), ou dans les locaux de l'Organisme de Formation.

Sauf accord préalable avec l'organisme de formation, en cas de formation intra, les frais de repas, de déplacement et d'hébergement de l'intervenant, le cas échéant, seront facturés au Client en sus.

L'Organisme de Formation prendra en charge la reproduction et la livraison des documents pédagogiques sur le lieu de la Formation.

3.4 Les participants à la Formation réalisée dans les locaux de l'Organisme de Formation sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'Organisme de Formation (Par exemple : Interdiction

de manger dans les salles de formation).

3.5 L'Organisme de Formation fera parvenir au Client tous les documents (convocation, nature et intitulé, et durée de la Formation, attestation de participation le cas échéant, et les factures afférentes) relatifs à la Formation par e-mail ou par courrier à l'adresse fournie par le Client.

## 4. Tarifs et conditions de règlement

4.1 Les conditions tarifaires des Formations sont indiquées sur le bulletin d'inscription ou en ligne pour les Formations inter, ou sur la Proposition visée à l'article 2.2 ci-avant pour les Formations intra. Les prix des Formations sont indiqués HT, il faudra ajouter le taux de TVA en vigueur.

4.3 Toute Formation commencée est due en totalité.

4.4 Les factures sont payables à réception de la facture ou selon l'échéancier convenu, le cas échéant - par chèque, virement bancaire ou par carte bancaire pour les formations achetées en ligne (notamment par le biais du site [www.asforest.com](http://www.asforest.com)).

4.5 En cas de retard de paiement, des pénalités égales à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date de la commande seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) Euros. En outre tout règlement ultérieur quelle qu'en soit la cause sera imputé immédiatement et par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes.

4.6 Par ailleurs, en cas de retard de paiement, l'Organisme de Formation se réserve le droit de refuser toute nouvelle commande et de suspendre l'exécution de ses propres obligations et ce, jusqu'à apurement du compte, sans engager sa responsabilité et sans que le Client ne puisse prétendre bénéficier d'un avoir ou d'un éventuel remboursement. Le délai de prescription pour le recouvrement de toute somme due à l'Organisme de Formation court à compter de la date d'émission de la facture concernée.

4.7 En cas de prise en charge du paiement d'une Formation par un organisme extérieur (OPCO), il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

L'Organisme de Formation procèdera à l'envoi de la convention de formation à l'OPCO.

En cas de prise en charge partielle de l'OPCO, le reliquat sera facturé directement au Client.

4.8 Si l'OPCO ne confirme pas la prise en charge financière de la Formation ou que l'Organisme de Formation n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au premier jour de la Formation, le coût de la Formation sera facturé dans sa totalité au Client.

4.9 En cas de non-paiement par l'OPCO des frais de Formation, éventuellement majorés de pénalités de retard, pour quel que motif que ce soit, le Client sera préalablement informé par tout moyen par l'Organisme de Formation et sera redevable de l'intégralité du coût de la Formation.

4.10 Pour certaines Formations, et notamment (mais pas uniquement) les Formations intra, l'Organisme de formation se réserve le droit de demander un acompte.

## 5. Conditions spécifiques aux formations certifiantes

5.1 Toute formation certifiante commencée est due dans son intégralité.

5.2 L'Organisme de formation se réserve le droit de faire une facture à l'issue de chaque module de formation ou de faire une facture globale en fin du parcours certifiant.

## 6. Annulation et Report des formations

6.1 Toute annulation ou report doit être formulé au plus tôt et par écrit par le Client (courrier, télécopie ou e-mail comprenant un accusé de réception électronique).

Une annulation intervenant 10 jours calendaires ou plus de 10 jours avant le début de la formation n'impliquera aucun frais d'annulation

- Une annulation intervenant moins de 10 jours à 3 jours calendaires avant le début de la formation donnera lieu à une facturation égale à 50 % du montant du stage à titre d'indemnité forfaitaire
- Une formation annulée moins de 3 jours calendaires avant le début de la formation sera due intégralement à titre d'indemnité forfaitaire

Il est précisé que les montants ainsi facturés ne pourront pas s'imputer au titre de la formation professionnelle continue.

Le délai de rétractation de 14 jours s'applique aux contrats conclus à distance notamment pour les achats et paiement en ligne de nos formations.

6.2 L'Organisme de Formation se réserve le droit de reporter une Formation, sous réserve d'en informer préalablement le Client et de proposer une nouvelle date pour la Formation. Il est entendu qu'en cas d'annulation en raison de l'absence ou de la défaillance du formateur, l'Organisme de Formation s'engage à ce que le formateur défaillant soit remplacé dans les meilleurs délais par une personne aux compétences techniques et qualifications équivalentes, et veille à ce que le changement de formateur n'interrompe pas le bon déroulement de la prestation de Formation ou s'engage à la reporter dans les meilleurs délais.

6.3 L'Organisme de Formation se réserve le droit de supprimer sans proposer de nouvelle date, une session de Formation jusqu'à dix (10) jours avant la date prévue. Dans cette hypothèse, la Formation concernée ne sera pas facturée au Client, et l'Organisme de Formation procèdera au remboursement de tout montant d'ores et déjà perçu à ce titre le cas échéant, à l'exclusion de tout autre coût.

## 7. Propriété Intellectuelle

7.1 L'Organisme de Formation peut être amené à fournir au Client de la Documentation relative à la session de formation. Tout ou partie de cette Documentation peut être adressée au Client par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client et/ou lors de la Formation.

7.2 La Documentation, en intégralité ou par extraits, et tout éventuel support remis ou imprimable dans le cadre d'une Formation ne peut en aucune manière faire l'objet, même partiellement, de reproduction, représentation, prêt, échange ou cession, d'extraction totale ou partielle de données et/ou de transfert sur un autre support, de modification, adaptation, arrangement ou transformation sans l'accord préalable et exprès de l'Organisme de Formation. Seul un droit d'utilisation, à l'exclusion de tout autre transfert de droit de propriété de quelque sorte que ce soit, est consenti au Client. Sont donc seules autorisées, la reproduction et la représentation du contenu autorisé par le Code de la Propriété Intellectuelle sur un écran et une copie unique papier à fins d'archives ou d'utilisation dans le strict prolongement de la Formation, au bénéfice strictement personnel du participant concerné.

7.3 Le Client s'engage à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisme de Formation en cédant ou en communiquant tout ou partie de la Documentation à un concurrent de l'Organisme de Formation.

7.4 L'Organisme de Formation se réserve le droit de poursuivre toute personne qui contreviendrait à cette clause.

## 8. Renseignement, réclamation

Toute demande d'information ou réclamation relative aux présentes CGV doit être adressée par courrier à l'ASFOREST, 4 rue de Gramont - 75002 Paris, qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre dans les meilleurs délais.

## 9. Responsabilité

9.1 Les Formations proposées par l'Organisme de Formation sont conformes à leur description en catalogue ou à leur documentation commerciale. Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle.

9.2 Le Client, est seul responsable de la consultation, du choix de la formation fournie par l'Organisme de Formation.

9.3 La responsabilité de l'Organisme de Formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit et notamment toute perte de chance, de clientèle, de résultat, d'exploitation, préjudice commercial ou perte de données et/ou fichiers. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'Organisme de Formation serait retenue, le montant total de toute somme mises à la charge de l'Organisme de Formation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation concernée.

## 10. Données personnelles

10.1 Toute commande de Formation fera l'objet d'un enregistrement informatique accessible par le Client sur simple demande à l'adresse mentionnée à l'article 8.

10.2 Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles traitées les concernant. Si le Client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, l'Organisme de Formation les lui communiquera sur simple demande écrite à l'adresse mentionnée à l'article 8.

10.3 Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande adressée à l'Organisme de Formation au titre du présent article doit être signée, et il faudra préciser l'adresse à laquelle l'Organisme de Formation doit répondre. La réponse sera adressée au Client dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

## 11. Dispositions générales

11.1 Les CGV sont accessibles en ligne. Elles peuvent être modifiées à tout moment à la discrétion de l'Organisme de Formation, avec application immédiate. Seule la dernière version mise en ligne sera applicable.

11.2 L'Organisme de Formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du Client.

11.3 Dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendante sans que, notamment, cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

11.4 Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige se rapportant à son exécution ou à son interprétation sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

# ASFOREST EN 2021

**7 100**  
STAGIAIRES

**146 900**  
HEURES

## SATISFACTION DES STAGIAIRES

 **3,8**/4 

|              |       |
|--------------|-------|
| ACCUEIL      | 3,9/4 |
| CONTENUS     | 3,9/4 |
| FORMATEURS   | 3,8/4 |
| INFORMATIONS | 3,7/4 |



**3 900**

**CERTIFICATIONS ET HABILITATIONS  
PROFESSIONNELLES PRÉSENTÉES OU EN COURS**

**94%**

**TAUX DE  
RÉUSSITE\***

**222**

**CERTIFICATIONS  
DE BRANCHES OU  
BLOCS CQP & TFP**

**1149**

**PERMIS D'EXPLOITATION**

**440**

**CERTIFICATIONS SST**

**627**

**PERMIS DE FORMER**

**156**

**CERTIFICATIONS  
EXCELLENCE  
RELATIONNELLE**

**1223**

**ATTESTATIONS HACCP**

**89**

**CERTIFICATIONS  
LINGUISTIQUES**

\* concerne les formations terminées et résultats obtenus

# ASFOREST

Formation & Conseil

4 rue de Gramont - 75002 Paris  
01 42 96 09 27  
asforest@asforest.com



[asforest.com](https://asforest.com)



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : actions de formation ; actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience.

