PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Corriger un dysfonctionnement récurrent | 59 € |
| Décliner son identité de marque avec l'IA | 79 € |
| Désamorcer une réclamation en salle | 59 € |
| Choisir des usages IA fiables au restaurant | 49 € |
| **Total par place** | **246 €** |

### Financement professionnel

Accès aux cours et aux rendez-vous après paiement. Le client peut ensuite demander le remboursement à son OPCO. Sans avance, l'accès ouvre après accord écrit de prise en charge par subrogation et règlement du reste à charge éventuel.

FORMATION EN AUTONOMIE

# CORRIGER UN DYSFONCTIONNEMENT RÉCURRENT

**59 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, directeurs, chefs et équipes opérationnelles de restaurant.

**PRÉREQUIS**
Connaître le fonctionnement opérationnel d'un établissement de restauration.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
8 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Distinguer les faits, les causes possibles et les effets d'un dysfonctionnement.
- Prioriser une action corrective en tenant compte de l'urgence, de l'importance et des ressources.
- Définir un responsable, une échéance et un indicateur permettant de vérifier l'efficacité de l'action.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Distinguer fait, constat et interprétation

Séquence 1

Objectif Une bonne analyse commence par des faits observables, pas par une conclusion ou un jugement.

Méthode · Observer → Formuler le problème → Analyser

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Si le problème n'est pas formulé avec un fait observable, l'action corrective risque de viser la mauvaise cause.

### Rechercher les causes et conséquences

Séquence 2

Objectif Un dysfonctionnement peut avoir plusieurs causes. La première explication venue n'est pas forcément la bonne.

Méthode · Chercher les causes → Mesurer les conséquences → Vérifier le lien

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une cause utile à corriger doit expliquer la répétition et pouvoir être influencée par une action.

### Utiliser la méthode C-C-C-A-R

Séquence 3

Objectif Constat → Cause → Conséquence → Action corrective → Résultat attendu structure l'analyse et évite de sauter directement à la solution.

Méthode · Constat + cause → Action corrective → Résultat mesuré

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une action corrective n'est complète que si l'on sait quel résultat elle doit produire.

### Piloter un plan d'amélioration

Séquence 4

Objectif Une action sans responsable, délai ni indicateur reste une intention. Le pilotage transforme l'idée en amélioration observable.

Méthode · Planifier → Mesurer → Adapter

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une amélioration devient durable lorsqu'elle est mesurée, évaluée puis ajustée.

### Comprendre la décision sous pression

Séquence 5

Objectif Sous tension, le cerveau cherche à aller vite. La méthode sert à ralentir juste assez pour éviter une mauvaise décision.

Méthode · Stabiliser → Vérifier les faits → Décider

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Sous pression, une décision rapide doit quand même partir d'un fait et d'une priorité explicite.

### Urgence, importance et conséquences

Séquence 6

Objectif Tout ce qui est urgent n'est pas important, et certaines décisions importantes ne paraissent pas urgentes.

Méthode · Évaluer impact → Choisir priorité → Aligner l'équipe

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · La priorité collective doit réduire l'ambiguïté pour toutes les décisions qui suivent.

### Méthode Fait → Impact → Priorité → Décision → Responsable → Délai

Séquence 7

Objectif Cette méthode transforme une situation confuse en consigne opérationnelle.

Méthode · Fait + impact → Décision → Responsable + délai

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · Une décision n'est opérationnelle que si quelqu'un sait quoi faire et dans quel délai.

### Cellule de décision, communication et stress

Séquence 8

Objectif Quand plusieurs décisions sont nécessaires, il faut organiser qui décide, qui exécute et qui transmet l'information.

Méthode · Centraliser → Décider → Débriefer

Exercice · Reprenez le cas ci-dessus. Rédigez votre décision, son délai et le signe qui vous permettra de vérifier son effet.

Résultat attendu · En tension, une chaîne de décision courte vaut mieux qu'une coordination floue à plusieurs voix.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Simuler un imprévu en service. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# DÉCLINER SON IDENTITÉ DE MARQUE AVEC L'IA

**79 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Dirigeants, managers et responsables opérationnels souhaitant développer ou piloter leur activité.

**PRÉREQUIS**
Disposer d'un ordinateur connecté et savoir utiliser des outils numériques. Aucune expertise avancée en IA requise.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
14 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Définir un positionnement, une cible et un ton pour cadrer l'identité visuelle de l'établissement.
- Rédiger un brief de création précisant les supports, les formats et les contraintes de cohérence.
- Évaluer les propositions produites avec l'IA et vérifier leur lisibilité, leur cohérence et les droits d'utilisation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Clarifier mission, valeurs et promesse

Séquence 1

Objectif Raison d'être, valeur créée et différence.

Méthode · Mission / Valeurs / Promesse / Preuves.

Exercice · Écrire 3 formulations de promesse puis choisir la plus spécifique.

Résultat attendu · La promesse est distinctive, crédible et utile au client.

Outil mobilisé · Canvas de plateforme de marque.

### Définir les publics et perceptions recherchées

Séquence 2

Objectif Cible primaire, secondaire et image souhaitée.

Méthode · Persona + perception avant/après.

Exercice · Définir trois publics et la perception souhaitée pour chacun.

Résultat attendu · Le ton varie sans contredire l'identité centrale.

Outil mobilisé · Matrice cible-perception.

### Construire territoire de marque et tonalité

Séquence 3

Objectif Univers, vocabulaire, émotions, codes et interdits.

Méthode · Territoire verbal 5 axes.

Exercice · Créer une liste de mots autorisés, à éviter et interdits.

Résultat attendu · La tonalité reste reconnaissable même sans logo.

Outil mobilisé · Charte de tonalité.

### Créer une charte éditoriale

Séquence 4

Objectif Piliers de contenu, formats, fréquence, voix.

Méthode · 4 piliers × 3 formats × 2 canaux.

Exercice · Construire une charte éditoriale sur 4 piliers.

Résultat attendu · Chaque contenu a un objectif et un pilier identifiable.

Outil mobilisé · Planner éditorial WorkSense.

### Créer un brief créatif complet

Séquence 5

Objectif Objectif, cible, message, contraintes, livrables.

Méthode · Brief 8 champs FOP.

Exercice · Rédiger un brief complet pour une campagne réelle.

Résultat attendu · Le brief réduit les interprétations et permet une validation objective.

Outil mobilisé · Brief Builder IA.

### Comparer plusieurs directions visuelles

Séquence 6

Objectif Cohérence, différenciation, lisibilité, faisabilité.

Méthode · Scorecard créative 5 critères.

Exercice · Comparer 3 pistes et produire une recommandation argumentée.

Résultat attendu · La piste retenue fonctionne sur les formats réellement utilisés.

Outil mobilisé · Comparateur créatif.

### Formaliser la charte de marque

Séquence 7

Objectif Logo, couleurs, typographies, photo, ton et exemples.

Méthode · Charte minimale opérationnelle.

Exercice · Créer une charte courte avec bons/mauvais exemples.

Résultat attendu · La charte permet à un tiers de produire sans déformer la marque.

Outil mobilisé · Brand book FOP.

### Comprendre les composantes d'un prompt visuel

Séquence 8

Objectif Sujet, style, composition, lumière, optique et format.

Méthode · S.C.L.F. : Sujet / Composition / Lumière / Format.

Exercice · Créer 5 prompts visuels avec paramètres explicités.

Résultat attendu · Le prompt décrit intention et contraintes sans surcharger de détails contradictoires.

Outil mobilisé · Prompt visuel Builder.

### Construire une direction artistique

Séquence 9

Objectif Références, ambiance, texture, palette et répétabilité.

Méthode · Moodboard → règles → tests.

Exercice · Créer 2 directions artistiques opposées pour la même offre.

Résultat attendu · Chaque piste possède des règles visuelles reproductibles.

Outil mobilisé · Moodboard IA.

### Définir cadrage, lumière, texture et ambiance

Séquence 10

Objectif Premier plan, profondeur, température de couleur.

Méthode · Fiche prise de vue simulée.

Exercice · Comparer 4 variantes d'éclairage et justifier la plus cohérente.

Résultat attendu · Le choix technique sert l'émotion recherchée.

Outil mobilisé · Simulateur de brief photo.

### Créer des variantes de campagne

Séquence 11

Objectif Série cohérente, répétition et adaptation.

Méthode · Master visual + 5 déclinaisons.

Exercice · Créer une série de 6 visuels avec 3 invariants.

Résultat attendu · Les déclinaisons sont reconnaissables comme une même campagne.

Outil mobilisé · Campaign Visual Builder.

### Adapter les formats aux réseaux

Séquence 12

Objectif Ratio, zone sûre, texte et recadrage.

Méthode · 1:1 / 4:5 / 9:16 / 16:9.

Exercice · Adapter un concept à 4 ratios sans perdre le message.

Résultat attendu · Les éléments critiques restent dans les zones sûres.

Outil mobilisé · Gabarits WorkSense.

### Contrôler cohérence et droits d'usage

Séquence 13

Objectif Marque, réalisme, droit à l'image et licence.

Méthode · Checklist visuelle + juridique.

Exercice · Auditer 10 visuels sur identité, qualité et risque.

Résultat attendu · Chaque visuel est traçable et validé avant diffusion.

Outil mobilisé · Audit visuel FOP.

### Constituer une médiathèque organisée

Séquence 14

Objectif Nom, campagne, date, format, statut et droits.

Méthode · Arborescence + métadonnées.

Exercice · Créer une convention de nommage et classer 25 fichiers.

Résultat attendu · Les fichiers sont retrouvables par campagne et usage.

Outil mobilisé · Médiathèque WorkSense.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Ouvrir l'atelier IA restauration. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# DÉSAMORCER UNE RÉCLAMATION EN SALLE

**59 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Serveurs, chefs de rang, maîtres d'hôtel, barmans et personnel en contact avec la clientèle.

**PRÉREQUIS**
Connaître le service en salle pour mettre en pratique les situations proposées.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
1 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Écouter et reformuler une réclamation en distinguant les faits, les effets et les attentes du client.
- Proposer une solution réalisable avec la méthode Écoute, Empathie, Solution, dans les limites de son rôle.
- Vérifier auprès du client le résultat de la solution convenue et transmettre les informations utiles à l'équipe.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### La Méthode E.E.S

Séquence 1

Objectif Utiliser Écoute, Empathie, Solution pour traiter une réclamation de façon structurée.

Méthode · Écoute → Empathie → Solution

Exercice · Traitez trois réclamations avec la structure EES.

Résultat attendu · Une réponse complète incluant suivi après solution.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · S'entraîner à gérer la pression en salle. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.

FORMATION EN AUTONOMIE

# CHOISIR DES USAGES IA FIABLES AU RESTAURANT

**49 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Gérants, chefs et responsables de salle souhaitant utiliser l'IA dans leurs tâches quotidiennes.

**PRÉREQUIS**
Exercer en restauration ou dans les métiers de bouche et savoir utiliser un ordinateur ou un smartphone.

**MATÉRIEL**
Connexion Internet et navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone. Un ordinateur facilite la réalisation des exercices et la conservation des fiches.

**DURÉE ET RYTHME**
3 étape(s) en ligne à suivre à votre rythme, avec reprise depuis votre compte.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Sélectionner des tâches de restauration pour lesquelles une assistance IA peut être utile.
- Repérer les limites et les erreurs possibles d'une réponse, notamment sur les informations sensibles de sécurité alimentaire.
- Organiser la vérification humaine des résultats et protéger les données confidentielles utilisées.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Cartographie des tâches & potentiel d'assistance

Séquence 1

Objectif Identifier les tâches pouvant être utilement assistées par une IA sans déléguer la responsabilité humaine.

Méthode · Lister les tâches → Évaluer gain et risque → Choisir les meilleurs usages

Exercice · Classez vos tâches selon fréquence, temps, risque et besoin de jugement humain.

Résultat attendu · Une shortlist de 5 usages IA prioritaires, justifiée.

### Comprendre les limites & hallucinations

Séquence 2

Objectif Reconnaître les erreurs plausibles d'une IA et construire une méthode de vérification.

Méthode · Repérer l'affirmation → Vérifier la source → Décider si elle est exploitable

Exercice · Classez 10 affirmations en vérifiée, à sourcer, douteuse ou fausse.

Résultat attendu · Un tableau de contrôle avec source ou justification.

### Confidentialité, sécurité & RGPD en CHR

Séquence 3

Objectif Identifier les données à ne pas exposer inutilement et sécuriser l'usage professionnel de l'IA.

Méthode · Identifier la donnée → Réduire ou anonymiser → Utiliser l'outil autorisé

Exercice · Classez 15 informations selon : utilisable, à anonymiser, à exclure.

Résultat attendu · Une grille de décision simple réutilisable.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Ouvrir l'atelier IA restauration. Fiche pratique téléchargeable · Reprenez la méthode et les critères du cours, puis renseignez votre action, son responsable, l'échéance et le résultat observé. Aide pédagogique · Questions sur la leçon depuis le tuteur IA, selon disponibilité. Le premier appel d'une heure est inclus par apprenant. Les suivants sont à 15 €/h, réglés avant réservation.

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Avant l'inscription, le référent handicap étudie avec vous les adaptations de supports, de rythme ou d'accompagnement. Pour une intervention sur place, précisez vos besoins de déplacement et le lieu afin de vérifier ensemble les conditions d'accueil. Contacter le référent handicap · contact@fopacademy.com

## ACCÈS À LA FORMATION

Inscription en ligne pour un individuel, un professionnel ou une entreprise. Accès après confirmation du paiement, ou validation de l'accord écrit de subrogation OPCO et règlement du reste à charge éventuel. En entreprise, chaque salarié accepte son invitation personnelle.

## MODALITÉS ET ÉVALUATION

Étude de situations de restaurant, entraînement individuel et vérification des acquis dans votre espace apprenant.