PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

# MON PARCOURS DE FORMATION

Programme des modules sélectionnés en formation autonome.

FORMATION EN LIGNE

## MODULES SÉLECTIONNÉS

| | |
|---|---|
| Tester une amélioration sur un cycle court | 79 € |
| Préparer un retour managérial avec l'IA | 59 € |
| Structurer les processus et les assistants métier | 89 € |
| Garder ses priorités sous pression | 59 € |
| **Total par place** | **286 €** |

### 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

# TESTER UNE AMÉLIORATION SUR UN CYCLE COURT

**79 € 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 :

- Sélectionner une piste d'amélioration à partir d'un problème observé et des ressources disponibles.
- Construire un test limité avec une hypothèse, une durée et des indicateurs de résultat.
- Analyser les résultats consignés pour décider de déployer, adapter ou abandonner la solution.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Observer les ressources déjà disponibles

Séquence 1

Objectif Avant d'investir, il faut regarder ce qui existe déjà : temps, espaces, compétences, clientèle et équipements.

Méthode · Inventorier → Repérer le sous-emploi → Imaginer un usage

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

Résultat attendu · Une opportunité est plus intéressante lorsqu'elle utilise des ressources déjà disponibles sans fragiliser l'activité principale.

### Faire émerger puis sélectionner des idées

Séquence 2

Objectif La phase d'idéation doit être large, mais la sélection doit devenir rigoureuse.

Méthode · Générer → Évaluer → Sélectionner

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

Résultat attendu · Une bonne idée n'est pas seulement attractive : elle doit être testable avec un risque maîtrisé.

### Construire une expérimentation simple

Séquence 3

Objectif Tester petit permet d'apprendre avant de déployer grand.

Méthode · Hypothèse → Test limité → Mesure

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

Résultat attendu · Un test doit pouvoir répondre clairement à une question formulée avant son lancement.

### Décider : déployer, modifier ou abandonner

Séquence 4

Objectif La valeur d'une expérimentation vient autant de la décision finale que du test lui-même.

Méthode · Lire les résultats → Choisir → Capitaliser

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

Résultat attendu · Une opportunité n'est validée que si sa valeur reste supérieure à ses coûts et à ses fragilités.

### Comprendre l'amélioration continue

Séquence 5

Objectif Améliorer ne signifie pas tout transformer : on cherche une petite modification mesurable qui résout un problème précis.

Méthode · Tester petit → Observer → Décider

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 utile doit résoudre un problème observable avec un changement suffisamment limité pour être évalué.

### Formuler une hypothèse d’amélioration

Séquence 6

Objectif Une hypothèse transforme une intuition en proposition testable.

Méthode · Formuler → Tester → Vérifier

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

Résultat attendu · Une bonne hypothèse précise le changement, le résultat attendu et la manière de le mesurer.

### Observer comportements, résultats et effets inattendus

Séquence 7

Objectif Une expérimentation peut améliorer un indicateur tout en dégradant autre chose.

Méthode · Mesurer l’objectif → Observer les effets → Comparer

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 n’est réelle que si le gain principal ne crée pas une dégradation plus importante ailleurs.

### Tenir un journal d’expérimentation

Séquence 8

Objectif La mémoire seule est insuffisante. Le journal transforme les essais en apprentissages réutilisables.

Méthode · Documenter → Décider → Réutiliser

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

Résultat attendu · La culture d’expérimentation devient mature lorsque chaque test enrichit les suivants.

## 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

# PRÉPARER UN RETOUR MANAGÉRIAL AVEC L'IA

59 € 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**
7 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 :

- Préparer un retour managérial en distinguant les faits, leurs effets et les attentes à expliciter.
- Conduire un échange avec des questions ouvertes et formuler une demande d'amélioration précise.
- Convenir d'un plan d'action avec un responsable, un soutien, une échéance et une vérification des progrès.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Préparer un briefing d'équipe

Séquence 1

Objectif Objectif, information, priorité et mobilisation.

Méthode · Brief 5 minutes : fait / priorité / rôle / risque / énergie.

Exercice · Créer un briefing de 5 minutes à partir de 12 informations.

Résultat attendu · Chaque membre sait ce qui est prioritaire et ce qu'on attend de lui.

Outil mobilisé · Brief Builder manager.

### Structurer un feedback factuel

Séquence 2

Objectif Observation, impact, attente et soutien.

Méthode · O-I-A-S : Observation / Impact / Attente / Soutien.

Exercice · Transformer 10 jugements en observations factuelles.

Résultat attendu · Le feedback porte sur des comportements modifiables.

Outil mobilisé · Feedback Coach IA.

### Préparer un entretien individuel

Séquence 3

Objectif Objectif, faits, questions et suite.

Méthode · Avant / Pendant / Après entretien.

Exercice · Préparer l'entretien avec 5 questions ouvertes et 3 faits précis.

Résultat attendu · L'entretien se termine par un accord clair sur la suite.

Outil mobilisé · Entretien Manager Planner.

### Transformer un problème en plan d'action

Séquence 4

Objectif Problème, cause, objectif, action, responsable, date.

Méthode · P.C.O.A.R.D.

Exercice · Transformer 6 problèmes flous en plans d'action mesurables.

Résultat attendu · Chaque action possède responsable et échéance.

Outil mobilisé · Plan d'action manager.

### Créer supports de formation interne

Séquence 5

Objectif Objectif, message, exercice, validation.

Méthode · Microlearning 15 minutes.

Exercice · Créer un micro-module de 15 minutes avec exercice.

Résultat attendu · Le support contient une mise en pratique et une validation.

Outil mobilisé · Builder microlearning.

### Simuler une conversation managériale

Séquence 6

Objectif Scénario, réponse, réaction et débrief.

Méthode · Simulation progressive 3 niveaux.

Exercice · Simuler 3 réactions collaborateurs et adapter la réponse.

Résultat attendu · Le manager garde le cadre tout en écoutant les objections.

Outil mobilisé · Simulateur management IA.

### Construire un rituel de suivi

Séquence 7

Objectif Fréquence, indicateur, question et action.

Méthode · Rituel hebdo 20 minutes.

Exercice · Créer un rituel avec 5 indicateurs et 4 questions fixes.

Résultat attendu · Le rituel permet de décider rapidement des actions correctives.

Outil mobilisé · Dashboard équipe.

## 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

# STRUCTURER LES PROCESSUS ET LES ASSISTANTS MÉTIER

**89 € 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 :

- Cartographier un processus en précisant son déclencheur, ses acteurs, ses étapes et ses résultats attendus.
- Repérer les frictions et évaluer les tâches automatisables ainsi que les risques associés.
- Formaliser une procédure ou les consignes d'un assistant IA et tester les contrôles avant son utilisation.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### Cartographier un processus de bout en bout

Séquence 1

Objectif Déclencheur, étapes, acteurs, décisions, sortie.

Méthode · SIPOC simplifié + swimlane.

Exercice · Cartographier un processus réel avec toutes les reprises de données.

Résultat attendu · Chaque étape possède un acteur, une entrée et une sortie identifiables.

Outil mobilisé · Cartographe de processus.

### Repérer irritants, doublons et temps perdu

Séquence 2

Objectif Attente, reprise, erreur, déplacement et sur-traitement.

Méthode · Chasse aux 5 gaspillages de service.

Exercice · Observer un processus et quantifier 5 sources de friction.

Résultat attendu · Chaque irritant est chiffré en temps, erreur ou coût quand c'est possible.

Outil mobilisé · Audit des irritants.

### Identifier les tâches automatisables

Séquence 3

Objectif Règle claire, fréquence, donnée structurée et risque maîtrisé.

Méthode · Feu tricolore Automatiser / Assister / Humain.

Exercice · Classer 25 tâches et justifier 5 refus d'automatisation.

Résultat attendu · La décision d'automatiser tient compte du risque et de l'exception.

Outil mobilisé · Matrice d'automatisation.

### Rédiger une procédure opérationnelle

Séquence 4

Objectif Objectif, périmètre, étapes, contrôle, exception.

Méthode · Procédure 1 page + critères d'escalade.

Exercice · Rédiger une procédure complète avec 3 cas d'exception.

Résultat attendu · La procédure permet à un nouvel arrivant d'agir sans interprétation excessive.

Outil mobilisé · Générateur de SOP.

### Créer checklists et standards

Séquence 5

Objectif Action observable, fréquence, responsable et preuve.

Méthode · Checklist Oui/Non + preuve + anomalie.

Exercice · Transformer 15 consignes vagues en critères observables.

Résultat attendu · Chaque item peut être vérifié sans débat subjectif.

Outil mobilisé · Builder de checklist.

### Construire un workflow de contrôle

Séquence 6

Objectif Déclencheur, tâche, contrôle, alerte et clôture.

Méthode · RACI + seuil d'alerte.

Exercice · Créer un workflow avec responsable, délai et escalade.

Résultat attendu · Une alerte non traitée déclenche automatiquement une escalade définie.

Outil mobilisé · Workflow Builder FOP.

### Mesurer et améliorer le processus

Séquence 7

Objectif Temps de cycle, taux d'erreur, délai et satisfaction.

Méthode · PDCA appliqué au processus.

Exercice · Choisir 4 KPI puis comparer avant/après sur un processus.

Résultat attendu · L'amélioration est validée sur plusieurs indicateurs, pas uniquement la vitesse.

Outil mobilisé · Tableau de performance process.

### Définir rôle et périmètre de l'assistant

Séquence 8

Objectif Mission, utilisateurs, décisions autorisées et limites.

Méthode · Charte de mission assistant.

Exercice · Écrire la mission et les 10 limites d'un assistant métier.

Résultat attendu · Le périmètre distingue clairement aide, recommandation et décision humaine.

Outil mobilisé · Canvas assistant métier.

### Préparer une base de connaissances

Séquence 9

Objectif Sources fiables, version, format et fraîcheur.

Méthode · Inventaire documentaire + priorité des sources.

Exercice · Nettoyer un corpus et définir la source de vérité.

Résultat attendu · Chaque document possède une version et un propriétaire.

Outil mobilisé · Registre de connaissances.

### Écrire les instructions permanentes

Séquence 10

Objectif Rôle, ton, règles, ordre des priorités et format.

Méthode · System prompt structuré en sections.

Exercice · Créer des instructions permanentes avec règles de conflit.

Résultat attendu · Les règles critiques sont explicites et testables.

Outil mobilisé · Éditeur d'instructions IA.

### Créer les garde-fous et interdits

Séquence 11

Objectif Données sensibles, sujet hors périmètre, seuil de confiance et escalade.

Méthode · Politique STOP / ASK / ACT.

Exercice · Définir 15 cas où l'assistant doit refuser ou demander validation.

Résultat attendu · L'assistant sait reconnaître les cas où il doit s'arrêter.

Outil mobilisé · Matrice de garde-fous.

### Tester sur des cas réels

Séquence 12

Objectif Jeux de tests normaux, limites et adversariaux.

Méthode · Batterie de tests 5×3.

Exercice · Créer 15 scénarios de test et noter exactitude, utilité et sécurité.

Résultat attendu · La validation inclut des cas d'erreur et d'ambiguïté.

Outil mobilisé · Test bench assistant.

### Corriger les réponses et les biais

Séquence 13

Objectif Analyse d'erreur, règle manquante, source ambiguë.

Méthode · Boucle Erreur → Cause → Correction → Retest.

Exercice · Identifier le biais d'un assistant et corriger instruction ou source.

Résultat attendu · Une correction n'est validée qu'après retest sur anciens et nouveaux cas.

Outil mobilisé · Journal de correction.

### Documenter et déployer l'assistant

Séquence 14

Objectif Mode d'emploi, limites, version, support et suivi.

Méthode · Fiche release assistant.

Exercice · Créer la documentation utilisateur et le protocole de mise à jour.

Résultat attendu · Les utilisateurs connaissent capacités, limites et canal de remontée d'erreur.

Outil mobilisé · Fiche de déploiement IA.

## 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

# GARDER SES PRIORITÉS SOUS PRESSION

**59 € par place**

**PUBLIC VISÉ**
Professionnels de la restauration qui coordonnent une équipe ou participent au service.

**PRÉREQUIS**
Comprendre le français oral et écrit pour suivre les consignes et réaliser les exercices. Aucun diplôme préalable exigé.

**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 :

- Repérer ses signes de stress et les situations qui peuvent dégrader la relation ou la coordination.
- Utiliser une technique courte de respiration et de recentrage adaptée au service.
- Ajuster sa posture et ses échanges pour prévenir l'escalade et demander un relais si nécessaire.

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

### L'Intelligence Émotionnelle

Séquence 1

Objectif Reconnaître ses émotions et celles d'autrui pour mieux réguler sa réponse professionnelle.

Méthode · Reconnaître → Réguler → Répondre

Exercice · Décrivez trois situations : déclencheur, émotion, réponse automatique, réponse choisie.

Résultat attendu · Une alternative professionnelle pour chaque situation.

### Gérer le Stress en Plein Rush

Séquence 2

Objectif Repérer les signes de stress et utiliser des techniques courtes compatibles avec le service.

Méthode · Repérer le signal → Se recentrer → Réorganiser

Exercice · Traitez quatre demandes simultanées en utilisant priorité et communication courte.

Résultat attendu · Une décision structurée sans multiplication des actions.

### Gestes & Postures

Séquence 3

Objectif Prévenir fatigue et blessures en adaptant les gestes, le poste et la manutention.

Méthode · Observer le geste → Réduire la contrainte → Adapter le poste

Exercice · Repérez cinq gestes pénibles et proposez une adaptation de poste.

Résultat attendu · Des améliorations concrètes portant sur geste et organisation.

## OUTILS ET ACCOMPAGNEMENT

Outil métier après validation · Simuler un planning d'équipe. 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.