

INTEGRA TRAINING CENTER (ITC)

Catalogue des pôles de formation
professionnelle

"Former l'excellence professionnelle de demain"



Introduction

Chez INTEGRA TRAINING CENTER (ITC), nous croyons que la formation professionnelle est bien plus qu'un transfert de compétences : c'est une transformation. Nos programmes s'adressent à celles et ceux qui veulent grandir, exceller et donner du sens à leur métier. ITC conçoit des parcours sur mesure, adaptés aux exigences actuelles du marché, alliant savoir-faire technique, développement personnel et durabilité. Grâce à une pédagogie active fondée sur l'expérience, la mise en situation et l'innovation, chaque participant devient acteur de sa réussite professionnelle.

PÔLE MANAGEMENT

"Diriger avec vision, communiquer avec impact, inspirer avec sens."

Objectif général

Former des leaders agiles capables de mobiliser leurs équipes, d'optimiser la performance collective et de créer des environnements de travail équilibrés, éthiques et durables.

Objectifs spécifiques

- Développer un style de management inspirant et adapté à chaque situation.
- Renforcer la communication interpersonnelle et la cohésion d'équipe.
- Maîtriser les outils de pilotage, d'évaluation et de performance.
- Gérer les conflits avec assertivité et diplomatie.
- Intégrer la qualité, la sécurité et la durabilité dans la gestion quotidienne.

Modules de formation

1

2

Communication interservices

18h – Les canaux de communication internes, coordination inter-départements, prévention des malentendus. Ateliers de simulation, jeux de rôle, étude de cas concrets. Résultat : fluidité des échanges, meilleure collaboration transversale.

Management : outil de motivation

18h – Leviers de motivation, reconnaissance, climat d'équipe. Brainstorming, auto-évaluation, plan d'action personnalisé. Résultat : manager capable de stimuler l'engagement et la performance.

3

Management responsable

18h – Éthique, responsabilité sociale, pratiques durables. Analyse de cas d'entreprises, débats interactifs. Résultat : adopter une approche managériale éthique et respectueuse.

4

Savoir s'imposer en douceur

17h – Assertivité, influence positive, communication d'autorité bienveillante. Jeux de rôle, vidéo feedback, coaching comportemental. Résultat : posture affirmée et respectueuse, leadership équilibré.

1

Affirmer sa posture de manager par la négociation

18h – Stratégies de négociation, gestion des désaccords, argumentation persuasive. Simulations de négociation, cas pratiques

2

Bonnes pratiques managériales

24h – Leadership, communication, délégation, évaluation. Atelier collectif, diagnostic de style de management. Résultat : maîtrise du savoir-faire et du savoir-être managérial.

réels. Résultat : capacité à défendre ses

3

Gestion du stress

18h – Compréhension des mécanismes de stress, outils de gestion émotionnelle. Relaxation guidée, exercices de respiration, coaching. Résultat : équilibre personnel et performance durable.

4

Identification et évaluation des risques professionnels

18h – Prévention, sécurité, outils d'analyse des risques. Exercices d'audit interne, plan de prévention. Résultat : politique de sécurité renforcée.

ISO 9001 & ISO 14001 – 18h chacun – Systèmes de management qualité et environnemental. Analyse documentaire, audit simulé, études de normes. Résultat : mise en œuvre opérationnelle des référentiels ISO.

Compétences visées

- Leadership stratégique et opérationnel
- Communication claire et impactante
- Gestion du temps, des priorités et du stress
- Conduite du changement et accompagnement des équipes
- Maîtrise des systèmes qualité et environnementaux

 **Durée totale**

167 heures

 **Certification**

Attestation de compétence en Management Opérationnel et Responsable

 **Public cible**

Managers, chefs d'équipe, cadres, responsables RH, chefs de projet

PÔLE ÉTAGES & BLANCHISSERIE

"L'excellence du détail, l'élégance du service."

Objectif général

Professionaliser le personnel d'entretien, de gouvernance et de blanchisserie afin de garantir un service irréprochable conforme aux standards hôteliers internationaux.

Objectifs spécifiques

- Maîtriser les procédures d'entretien, d'hygiène et de présentation.
- Optimiser la productivité et la qualité de service.
- Comprendre les enjeux de satisfaction client et de valorisation de l'image de marque.
- Prévenir les risques liés aux postures, aux produits et à la sécurité.

Modules de formation – Blanchisserie

Circuit du linge

18h – Organisation du tri, du lavage, du séchage et du repassage. Gestion des flux et optimisation du temps. Visites de blanchisserie, observation pratique. Résultat : circuits efficaces et respectueux des standards d'hygiène.

Hygiène et fonction du linge

18h – Compréhension des normes sanitaires et textiles. Choix des produits adaptés et respect de l'environnement. Démonstrations, cas pratiques, manipulation d'échantillons.

Gestion du service

24h – Planification, suivi, maintenance, gestion des stocks et consommables. Ateliers de planification, logiciels de suivi.

Audit d'organisation

18h – Évaluation des performances, diagnostics et axes d'amélioration. Audits simulés, outils de reporting.

Méthode RABC

24h – Application du protocole européen de maîtrise de la contamination microbienne. Ateliers pratiques, étude documentaire, validation terrain.

Service Étages et Entretien

1. **Organisation du nettoyage (12h)** – Planification des tâches et zonage. Résultat : optimisation du temps et des circuits.
2. **Attitudes et langage (12h)** – Communication non verbale, posture professionnelle. Mise en situation, jeu de rôle.
3. **Gestes et postures (12h)** – Techniques pour éviter les TMS. Exercices pratiques, corrections individuelles.

4. **Productivité et coûts (18h)** – Analyse de la charge de travail, calcul de rendement.
5. **Hygiène et sécurité (18h)** – Protocoles sanitaires, sécurité des produits chimiques.
6. **Contrôle des chambres (12h)** – Vérification qualité, standards 4★ et 5★.
7. **Service clients VIP (12h)** – Attentions personnalisées, discrétion et anticipation.
8. **Décoration florale (12h)** – Bases esthétiques, harmonisation des couleurs.
9. **Langues étrangères (40h/module)** – Communication avec la clientèle internationale.

Compétences visées

- Rigueur, sens du détail, efficacité, autonomie.
- Hygiène et sécurité.
- Qualité de service et communication client.



Durée totale

228 heures (hors langues)



Certification

Attestation en Excellence
Hôtelière – Entretien et
Blanchisserie



Public cible

Gouvernantes, valets/femmes
de chambre, agents de
blanchisserie, responsables
d'entretien

PÔLE ACCUEIL & RELATION CLIENT

"Créer l'émotion, incarner l'élégance, fidéliser par le sourire."

Objectif général

Former des professionnels capables d'incarner l'image de marque d'un établissement en offrant un accueil chaleureux, professionnel et personnalisé, garantissant une expérience client mémorable.

Objectifs spécifiques

- Maîtriser les techniques d'accueil et de communication multilingue.
- Gérer les réservations, arrivées, départs et réclamations avec efficacité et diplomatie.
- Développer une culture client et un sens aigu du service.
- Adopter une posture professionnelle adaptée à chaque contexte.

Modules de formation

1

Accueil hôtelier et gestion des arrivées/départs

18h – Procédures d'accueil, check-in/check-out, coordination interne. Mises en situation, observation en milieu réel. Résultat : fluidité et professionnalisme dans toutes les interactions.

2

Communication et posture professionnelle

18h – Ton, gestuelle, regard, sourire : impact sur la perception du client. Vidéo-coaching, feedback individuel.

3

4

Service client et fidélisation

18h – Comprendre les besoins, surprendre positivement, gérer les émotions. Jeux de rôle, cas réels, écoute active.

Réclamations et situations difficiles

18h – Techniques de désamorçage, empathie, communication apaisante. Simulations, outils de médiation.

1

Vente additionnelle et marketing relationnel

18h – Techniques de cross-selling et up-selling. Simulation d'entretien de vente, étude de cas.

2

Accueil multilingue

40h/module – Pratique de l'anglais, espagnol, italien ou arabe appliqué à l'accueil. Dialogues, jeux de rôle, immersion audio.

Compétences visées

- Accueil et relation client premium.
- Gestion de la communication et du stress.
- Esprit de service, écoute active, réactivité.
- Maîtrise des outils informatiques de réception (PMS, CRM).

Durée totale

150 heures (hors langues)

Certification

Attestation de Compétence en Accueil Hôtelier et Relation Client

Public cible

Réceptionnistes, hôtes(ses) d'accueil, concierges, téléconseillers

PÔLE RESTAURATION

"L'art de recevoir, le goût du service."

Objectif général

Former des professionnels capables d'assurer un service de restauration raffiné, organisé et orienté vers la satisfaction du client, selon les standards internationaux.

Objectifs spécifiques

- Maîtriser les techniques de service à table et au plateau.
- Garantir la propreté, la mise en place et le dressage selon les normes.
- Contribuer à l'expérience culinaire globale du client.
- Optimiser la coordination entre salle et cuisine.

Modules de formation

Techniques de service

18h – Service à l'assiette, au guéridon, au plateau.

Art de la table et dressage

18h – Nappage, pliage, décoration, dressage haut

Prise de commande et communication client

Démonstrations, exercices pratiques.

de gamme. Ateliers créatifs, concours de présentation.

18h – Écoute, reformulation, gestion des attentes. Jeux de rôle, scénarios clients exigeants.

Oœnologie et accords mets-vins

18h – Bases de l'œnologie, dégustation, accords et présentation.

Gestion du service et coordination

18h – Organisation d'équipe, synchronisation avec la cuisine.

Hygiène et sécurité alimentaire

18h – Norme HACCP, traçabilité, gestion des déchets.

Compétences visées

- Rigueur, courtoisie, sens du service.
- Techniques de restauration, art de la table.
- Gestion du stress et du temps.

Durée totale

108 heures

Certification

Attestation en Techniques de Service et Excellence en Restauration

Public cible

Serveurs, maîtres d'hôtel, commis, responsables de salle

PÔLE CUISINE & PÂTISSERIE

"La créativité au service de la tradition."

Objectif général

Développer des compétences culinaires et pâtisseries professionnelles alliant créativité, rigueur et respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Objectifs spécifiques

- Maîtriser les techniques fondamentales de la cuisine et de la pâtisserie.
- Créer des plats équilibrés, esthétiques et savoureux.
- Respecter les normes HACCP et de durabilité alimentaire.
- Gérer le temps, les stocks et la rentabilité.

Modules de formation

1

Bases de la cuisine
professionnelle

2

Organisation et hygiène en
cuisine

24h – Techniques de coupe, cuissons, sauces, assaisonnements.

18h – Mise en place, rangement, sécurité, nettoyage.

3

Cuisine moderne et créative

24h – Dressage, nouvelles tendances, fusion food.

4

Pâtisserie de restaurant

24h – Entremets, desserts à l'assiette, garnitures.

1

Pâtisserie traditionnelle et viennoiserie

24h – Tartes, brioches, pâte feuilletée, décorations.

2

Gestion de production et coût matière

18h – Fiches techniques, ratios, inventaire.

Compétences visées

- Créativité et rigueur.
- Gestion de production et hygiène.
- Capacité à travailler en équipe sous pression.

 **Durée totale**

132 heures

 **Certification**

Attestation en Cuisine &
Pâtisserie Professionnelle

 **Public cible**

Cuisiniers, pâtissiers, commis,
chefs de partie

Conçu par **GAMMA**

PÔLE MAINTENANCE & TECHNIQUE

"La performance invisible qui garantit la qualité."

Objectif général

Former des techniciens capables d'assurer la maintenance préventive et corrective des équipements hôteliers, garantissant sécurité, confort et durabilité.

Objectifs spécifiques

- Identifier et résoudre les pannes courantes.
- Assurer le suivi des installations électriques, sanitaires et climatiques.
- Mettre en œuvre une maintenance préventive efficace.
- Appliquer les règles de sécurité et de développement durable.

Modules de formation

Maintenance générale des bâtiments

24h – Réparation, entretien, interventions courantes.

Électricité et éclairage

18h – Diagnostic, circuits, remplacement et sécurité.

Plomberie et sanitaire

18h – Fuites, joints, robinets, systèmes d'alimentation.

Climatisation et ventilation

18h – Entretien, réglages, contrôle des fluides.

Sécurité technique et incendie

18h – Prévention des incidents, entretien des alarmes.

Gestion énergétique durable

18h – Bonnes pratiques écologiques, économie d'énergie.

Compétences visées

- Maintenance curative et préventive.
- Lecture de plans, utilisation d'outils techniques.
- Respect des normes de sécurité et d'efficacité énergétique.

Durée totale

114 heures

Certification

Attestation en Maintenance & Sécurité Technique

Public cible

Techniciens, agents de maintenance, responsables techniques

PÔLE SÉCURITÉ

"Prévenir, protéger, agir."

Objectif général

Former des agents compétents dans la prévention des risques, la protection des personnes et des biens, et la gestion des situations d'urgence.

Objectifs spécifiques

- Identifier les risques et appliquer les procédures de sécurité.
- Maîtriser les techniques d'intervention et d'évacuation.
- Gérer les conflits et les comportements à risque.
- Communiquer efficacement en situation de crise.

Modules de formation

1

Prévention des risques

2

Sécurité incendie

18h – Risques incendie, électrique, chimique, ergonomique.

3

Secourisme et premiers secours

18h – Gestes de survie, RCP, alerte des secours.

24h – Manipulation d'extincteurs, procédures d'évacuation.

4

Gestion de conflits

18h – Techniques de désescalade, gestion émotionnelle.

1

Surveillance et contrôle d'accès

18h – Rondes, consignes, rapports d'incidents.

2

Communication et rédaction

18h – Rédaction de rapports, transmission d'informations.

Compétences visées

- Réactivité, observation, maîtrise de soi.
- Connaissance des procédures et protocoles.
- Esprit d'équipe et sens des responsabilités.

 **Durée totale**

114 heures

 **Certification**

Attestation d'Aptitude en
Sécurité et Prévention des
Risques

 **Public cible**

Agents de sécurité,
responsables sûreté,
personnels d'accueil ou
maintenance

PÔLE BIEN-ÊTRE & SPA

"Créer l'expérience spa ultime, allier relaxation et excellence hôtelière."

Objectif général

Former des professionnels capables de commercialiser, organiser et dispenser des prestations Spa et Bien-Être haut de gamme, en harmonie avec l'identité et les standards de l'établissement hôtelier.

Objectifs spécifiques

- Concevoir et valoriser une offre Spa rentable et cohérente.
- Identifier les attentes des clients et les tendances du marché.
- Développer des compétences techniques avancées en modelages traditionnels et modernes.
- Garantir qualité, sécurité et confort dans toutes les prestations.
- Créer une expérience globale mémorable pour le client.

Modules de formation

1

Commercialiser l'Offre Spa et Bien-Être

2

Modelages et Techniques de Bien-Être

18h – Analyse des tendances du marché du Spa et du bien-être. Définition d'une offre adaptée à l'identité de l'établissement. Techniques de valorisation et de vente de services spa. Suivi de la rentabilité et qualité de l'expérience client. Étude de marché, workshops, mises en situation, business case. Résultat : savoir construire, promouvoir et gérer une offre Spa performante et rentable.

18h – Approfondissement des techniques issues des traditions du monde : Balinaise, Thaïlandaise, Coréenne, Chi Nei Tsang, Oriental Humide, Lomi Lomi, Mandu, 4 Mains, Plantaire, Shiatsu. Démonstrations pratiques, ateliers guidés, coaching individuel. Résultat : maîtrise des protocoles, gestuelles et philosophies des différents modelages pour offrir une expérience Spa haut de gamme et sécurisée.

Compétences visées

- Conception et gestion d'une offre Spa rentable et cohérente.
- Techniques avancées de modelages et soins du corps.
- Sens du service et expérience client premium.
- Sécurité, confort et respect du bien-être du client.
- Capacité à analyser le marché et adapter l'offre Spa.

Durée totale

36 heures

Certification

Attestation en Spa et Bien-être Hôtellerie

Public cible

Praticiens Spa, thérapeutes, responsables spa, esthéticiennes spécialisées

Conclusion

L'ITC s'engage à former des professionnels compétents, passionnés et éthiques. Nos formations allient savoir-faire, savoir-être et savoir-devenir, pour que chaque apprenant devienne un acteur de changement et d'excellence durable.

"Former
aujourd'hui,
c'est
transformer
demain."

