



**CULTIVONS LES RÉUSSITES**

---

**Formation par alternance**  
**SAINT-MICHEL-MONT-MERCURE**

---

**METIERS DE L'ALIMENTATION  
ET DE L'HOTELLERIE-RESTAURATION**  
Centre de Formation d'Apprentis  
Centre de Formation Continue pour Adultes

# ***CATALOGUE DES FORMATIONS ENTREPRISES ET SALARIES***

**Menu des Compétences**

**Hôtellerie • Restauration • Boulangerie • Pâtisserie • Chocolaterie**



***JANVIER à  
JUIN 2025***

## **BIENVENUE**

### **La MFR.....**

La Maison Familiale Rurale St Michel Mont Mercure, située au coeur de la Vendée propose des cursus de formation globale en alternance afin d'aider tous les apprenants à réussir autrement.

Spécialisée dans les métiers de l'Hôtellerie, Restauration, Boulangerie, Pâtisserie et Chocolaterie, notre MFR propose aux entreprises des formations complètes et adaptées aux besoins des entreprises et des salariés, visant à développer leurs compétences.

Nous proposons des formations dans nos locaux mais également en fonction des besoins et des possibilités directement dans l'entreprise.

**Découvrez notre offre de formation et n'hésitez pas à nous contacter pour plus de renseignements.**

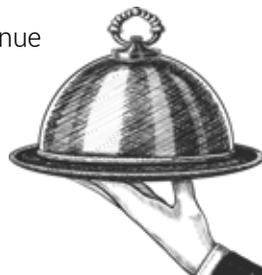
**Contact Formation Continue :** Téléphone : 02.51.57.81.81

### **Florian PERIDY**

Coordinateur de la formation continue  
florian.peridy@mfr.asso.fr

### **Caroline PLANQUES**

Secrétaire administrative de la formation continue  
caroline.planques@mfr.asso.fr



## **QUELQUES INFORMATIONS...**

### **AVANT LA FORMATION :**

Nous analysons avec vous votre besoin et étudions les possibilités d'y répondre soit grâce aux formations de ce catalogue soit par une étude personnalisée.

Il revient au salarié ou à son employeur de faire les démarches de demande de prise en charge auprès des organismes tels que OPCO, FAFCEA, AGEFICE.....

### **DOCUMENTS DE FIN DE FORMATION :**

Questionnaire d'évaluation de formation complété par l'apprenant en fin de formation. Le participant indique ses appréciations quant au déroulement de la formation. Ces informations nous permettent d'apporter les corrections nécessaires et aussi d'enrichir constamment les programmes de formation et la qualité de l'animation.

Attestation de fin de formation remise au stagiaire.

### **APRÈS LA FORMATION :**

Nous adressons la facture à votre société. Nous y joignons également : les attestations de présence, le programme de formation (correspondant au cahier des charges), ainsi que les attestations de formation.

### **MODALITÉS DE RÈGLEMENT :**

Un acompte de 10% du montant total de la formation devra être versé au plus tard 10 jours avant le début de la formation

# NOS FORMATIONS

## LES MÉTIERS DU SNACKING ..... 7

- Pizzaiolo ..... 8
- Crêpier ..... 10

## LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION ..... 13

- Déguster et vendre les vins des différentes région viticoles / Sommelier ..... 14

## LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE ..... 17

- La Gestion des conflits / Réceptionniste ..... 18
- Accueillir et informer en Anglais / Réceptionniste ..... 20
- Vendre des prestations hôtelières / Réceptionniste ..... 22
- Valoriser et développer le service du petit-déjeuner / Réceptionniste ..... 24

## ACCOMPAGNEMENT ..... 27

- Permis de Former ..... 28
- Pour toutes formations tutorales : Nous contacter

## L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ ..... 31

- Hygiène des locaux et techniques de nettoyage ..... 32
- Les bonnes pratiques d'hygiène en restauration ..... 34
- La méthode HACCP ..... 36
- La méthode HACCP et le PMS ..... 38
- Les allergènes dans vos recettes ..... 40

# NOS FORMATEURS



## LES MÉTIERS DU SNACKING

### CRÊPIER PIZZAÏOLO

Christelle BAUDRY Sébastien ROUSSEAU



## LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION

### SOMMELIER

Henri CHAPON



## LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE

### RÉCEPTIONNISTE

Florian PERIDY  
Charlène GILBERT



## L'ACCOMPAGNEMENT

Jérôme RIPOCHE  
Nathalie SOURISSEAU



## L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ

Christophe ROGER

Une équipe interdisciplinaire engagée dans les formations de la Boulangerie, de la Pâtisserie, de la Chocolaterie, du Tourisme, de l'Hôtellerie et de la Restauration.

# CALENDRIER DES FORMATIONS - 2025

## JANVIER

| L  | M  | M  | J  | V  | S  | D  |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |    |

## FEVRIER

| L  | M  | M  | J  | V  | S  | D  |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    |    |    |    | 1  | 2  |
| 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |    |    |

## MARS

| L  | M  | M  | J  | V  | S  | D  |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    |    |    |    | 1  | 2  |
| 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 10 | 11 | 12 |    | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 |    | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 |    |    |    |    |    |    |

## AVRIL

| L  | M  | M  | J  | V  | S  | D  |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |
| 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 |    |    |    |    |

## MAI

| L  | M  | M  | J  | V  | S  | D  |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    |    | 1  | 2  | 3  | 4  |
| 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |

## JUIN

| L  | M  | M  | J  | V  | S  | D  |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    |    |    |    |    | 1  |
| 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  |
| 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 |    |    |    |    |    |    |

## Légende :

### Sessions de formation pour le pizzaiolo et le crêpier

- 3 semaines pour le pizzaiolo et pour le crêpier
- Certification le 26 mars

### Journées de formation pour le sommelier

- Jour de formation par thème

### Journées de formation pour le réceptionniste

- 2 jours de formation par thème

### Journées de formation hygiène et sécurité

- Hygiène des locaux et technique de nettoyage/ le 06 ou 07 février
- Les bonnes pratiques en matière d'hygiène en restauration / le 10 ou 11 mars
- La méthode HACCP / le 20 et 21 mai
- Les allergènes dans votre recette / le 18 juin
- La méthode HACCP et le PMS / le 19 et 20 juin

### Journées de formation pour le permis de former

2 jours de formation, périodes aux choix.

Pour la mise à jour, 1 journée de formation

○ ▪ 4 et 11 mars

○ ▪ 26 mars / mise à jour

○ ▪ 14 et 21 mai

○ ▪ 17 et 24 juin



# *LES MÉTIERS DU SNACKING*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

### Préparer, cuire et vendre des pizzas :

- Réaliser les différentes étapes et techniques de préparation de la pâte à pizza
- Préparer les différents composants utilisés dans la confection des pizzas
- Confectionner et cuire des pizzas En respectant les règles de sécurité au travail et en appliquant les règles d'hygiène alimentaire

**Relation client :** accueillir, prendre la commande, encaisser

### Gérer et stocker les produits :

- Réaliser les opérations de réception et de stockage des marchandises
- Contrôler la quantité

Scannez-moi !



## INFORMATIONS :

- **Durée :**  
**Parcours certifiant complet : 66,5 h** en centre de formation et 35 heures en immersion professionnelle  
**Certification :** 1 jour
- **Parcours modulaire :**
  - **Bloc 1 :** Relation client et production culinaire en pizzeria - **52,5 h**
  - **Bloc 2 :** Réception et stockage des marchandises - **14 h**
- **Nombre de participants :** 6
- **Modalités de la formation :** présentiel en centre de formation et période d'immersion en entreprise
- **Horaires en centre de formation :** du lundi au vendredi de 9h à 16h ou 17h en fonction du module
- **Horaires en immersion professionnelle :** 35 heures par semaine, soit 7 heures par jour.

Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation  
Hébergement non inclus  
Transport non inclus

▪ **Tarif : 30€ par heure et par personne + frais de certification (180€ par bloc)**

## PRÉ REQUIS :

Compétences clés en français et en mathématiques  
(Niveau A2 = compréhension de textes simples, communication orale efficace, calculs de base)



## PROGRAMME DE FORMATION

- **Bloc 1 : Relation client et production culinaire en pizzeria – 52.5 heures**
  - Module 1 : Les pizzas de A à Z
    - Réaliser les pâtes à pizza
    - Préparer et cuisiner les sauces et garnitures
    - Confectionner et cuire les pizzas
  - Module 2 : Commercialiser les pizzas
    - Créer sa carte de pizzas innovante en utilisant un outil numérique
    - Vendre et encaisser
  - **Bloc 2 : Réceptionner et stocker les marchandises - 14 heures**
    - Module 3 : Gérer et stocker les marchandises
      - S'approvisionner
      - Réceptionner, stocker et conserver

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

- **Suivi du bon déroulement de la formation :** Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation, et dans le cas de parcours complet certifiant : obtention du CQP, Certificat de Qualification Professionnelle
- **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation
- **Évaluation continue** en organisme de formation et en période d'immersion professionnelle en entreprise
- **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module
- **Évaluation finale** dans le cadre d'un parcours certifiant CQP (Certificat de Qualification Professionnel)

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

Activités en présentiel, appui sur l'expérience (immersion professionnelle en entreprise)

Mises en situation réelle. Un dossier technique fourni avec recettes et synthèses, un livret de formation

Le matériel vous est prêté. Nous vous demandons d'apporter une tenue professionnelle (toque / calot, veste et pantalon professionnels, tablier et chaussures professionnelles)

### ▪ Moyens techniques :

Cuisine pédagogique équipée de 6 postes de travail et un restaurant pédagogique pour être en situation réelle. Matériels de cuisine adaptés

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Moniteur boulanger et formé au métier de Pizzaiolo avec de nombreuses années d'expériences professionnelles dans le domaine du snacking et de la commercialisation en tant que salarié et chef d'entreprise

Une équipe interdisciplinaire engagée dans les formations de la restauration et de la boulangerie

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

### Préparer, confectionner et vendre des galettes et des crêpes :

- Maîtriser les étapes et les techniques de préparation des différentes pâtes à crêpes
- Procéder à la fabrication des crêpes salées ou sucrées, en fonction de recettes traditionnelles ou originales
- Maîtriser les différentes recettes et manipuler aussi bien les produits salés que les produits sucrés

En respectant les règles de sécurité au travail et en appliquant les règles d'hygiène alimentaire

**Relation client** : accueillir, prendre la commande, encaisser

### Gérer et stocker les produits :

- Réaliser les opérations de réception et de stockage des marchandises
- Contrôler la quantité et la qualité des produits

Scannez-moi !



## INFORMATIONS :

- Durée** : **Parcours certifiant complet** : 66,5 h en centre de formation et 35 heures en immersion professionnelle  
**Certification** : 1 jour
- Parcours modulaire** :
  - Bloc 1** : Relation client et production culinaire en crêperie - 52,5 h
  - Bloc 2** : Réception et stockage des marchandises - 14 h
- Nombre de participants** : 6
- Modalités de la formation** : présentiel en centre de formation et période d'immersion en entreprise
- Horaires en centre de formation** : du lundi au vendredi de 9h à 16h ou 17h en fonction du module
- Horaires en immersion professionnelle** : 35 heures par semaine, soit 7 heures par jour.

Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation  
Hébergement non inclus  
Transport non inclus

**Tarif : 30€ par heure et par personne + frais de certification (180€ par bloc)**

## PRÉ REQUIS :

Compétences clés en français et en mathématiques (Niveau A2 = compréhension de textes simples, communication orale efficace, calculs de base)



## PROGRAMME DE FORMATION

- Bloc 1 : Relation client et production culinaire en pizzeria – 52.5 heures**
  - Module 1 : Produire en crêperie**
    - Préparer les différents types de pâtes selon les règles d'hygiène et de conservation
    - Préparer, réaliser des garnitures traditionnelles et originales pour les galettes et les crêpes
    - Confectionner les crêpes et les galettes en respectant les règles d'hygiène et de conservation
  - Module 2 : Vendre et servir les crêpes et galettes**
    - Maîtriser l'ensemble des postes du service en crêperie
    - Proposer une offre commerciale en valorisant les crêpes et les galettes
- Bloc 2 : Réceptionner et stocker les marchandises - 14 heures**
  - Module 3 : Gérer et stocker les marchandises**
    - S'approvisionner
    - Réceptionner, stocker et conserver

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

- Suivi du bon déroulement de la formation** : Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation, et dans le cas de parcours complet certifiant : obtention du CQP, Certificat de Qualification Professionnelle
- Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation
- Évaluation continue** en organisme de formation et en période d'immersion professionnelle en entreprise
- Évaluation finale** dans le cadre d'un parcours certifiant CQP (Certificat de Qualification Professionnel)

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### Moyens pédagogiques :

Activités en présentiel, appui sur l'expérience. Mises en situation réelle. Un dossier technique fourni avec recettes et synthèses, un livret de formation

Le matériel vous est prêté. Nous vous demandons d'apporter une tenue professionnelle (toque/calot, veste et pantalon professionnels, tablier et chaussures professionnelles)

### Moyens techniques :

Une cuisine pédagogique équipée de 6 postes de travail

Un billig individuel pour chaque stagiaire en restaurant pédagogique pour être en situation réelle

Matériels de cuisine adaptés

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### Moyens d'encadrement :

Une formatrice " cheffe de cuisine " avec plus de 10 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la crêperie, de la commercialisation et du service

Une équipe interdisciplinaire engagée dans les formations de la restauration



# ***LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION***

# DÉGUSTER ET VENDRE LES VINS DES DIFFÉRENTES RÉGIONS VITICOLES / SOMMELIER

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Caractériser les vins en fonction des différentes régions viticoles

Scannez-moi !



Intervenant : Henri CHAPON  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure

## INFORMATIONS :

- **Durée** : 1 journée 7 h
- **Modalités de la formation** : présentiel en centre de formation
- **Horaires** : 08h30-12h30 / 13h40-17h10

Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour)

Hébergement non inclus

Transport non inclus

▪ **Tarif** : 280€ la journée

## DATES

- **05 février 2025** ▪ **Région** : Bordelais
- **25 février 2025** ▪ **Région** : Sud-Ouest
- **1<sup>er</sup> avril 2025** ▪ **Région** : Vallée du Rhône
- **02 avril 2025** ▪ **Vins européens** (Italie, Allemagne, Espagne, Portugal)
- **14 mai 2025** ▪ **Région** : Champagne et autres effervescents
- **15 mai 2025** ▪ **Autres boissons : Spiritueux** Spiritueux composés (apéritif à base d'alcool, apéritif à base de vin, liqueurs et crèmes) autres boissons fermentées.
- **20 mai 2025** ▪ **Région** : Corse Provence

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis

## PROGRAMME DE FORMATION

- Identifier les typicités des vins et autres boissons
- Déterminer les perspectives d'évolution des vins et autres boissons
- Proposer une conclusion structurée orale et/ou écrite précise et objective orientée vers l'achat ou la vente
- Identifier le vocabulaire adapté à la perception sensorielle

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRECIATION DES RÉSULTATS :

- **Suivi du bon déroulement de la formation** : Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation
- **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation
- **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

Situations d'apprentissages concrètes, variées et professionnalisantes

### ▪ Moyens techniques :

Travaux pratiques en plateau technique sommellerie et restaurant d'application

### ▪ Moyens d'encadrement :

Henri CHAPON, professionnel expérimenté

\* Meilleur sommelier de Grande-Bretagne en vin et spiritueux Français

\* Diplômé WSET niveau 4 - Diplôme in wines and spirits, Londres

\* Maître Sommelier de l'Union de la Sommellerie Française





# *LES MÉTIERS DE L'HÔTELLERIE*

# GÉRER LES RÉCLAMATIONS / RÉCEPTIONNISTE

Dates : Jeudi 13 Mars 2025 et  
Jeudi 20 Mars 2025

Intervenant : Florian PERIDY  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure  
En entreprise (nous consulter)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Gérer les situations difficiles en face à face.

Comprendre les sources courantes des réclamations.

Maîtriser les techniques de communications.

Créer une bonne relation client

Scannez-moi !



## INFORMATIONS :

- **Durée** : 2 journées : 14 h
- **Nombre de participants** : 6 minimum
- **Modalités de la formation** : présentiel en centre de formation et ou en entreprise
- **Horaires** : 9h00-12h30 / 13h30-17h00

Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation

Hébergement non inclus

Transport non inclus

▪ **Tarif** : 420€ les 2 jours de formation

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis



## PROGRAMME DE FORMATION

### ▪ JOUR 1 :

Identifier les différents types de réclamations

Identifier les différents types de clients et leurs attentes

Développer des techniques d'écoute active et de reformulation

Analyser l'importance de la communication dans la gestion de conflits

Participer à des jeux de rôle

▪ **Entre le Jour 1 et Jour 2** : Mises en situation professionnelle en entreprise

### ▪ JOUR 2 :

Partager et analyser les expériences vécues

Développer des techniques pour désamorcer une situation conflictuelle

Participer à des jeux de rôle

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

- **Suivi du bon déroulement de la formation** : Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation
- **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation
- **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

Activités en présentiel en synchrone et asynchrone, appui sur l'expérience, mise en situation réelle

Le matériel vous est prêté

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Un formateur "Directeur hébergement" avec plus de 20 ans d'expériences professionnelles dans le domaine de l'hôtellerie



# ACCUEILLIR EN ANGLAIS / RÉCEPTIONNISTE

Dates : Lundi 10 Mars et  
Mardi 11 Mars 2025

Intervenant : Charlene GILBERT  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure  
En entreprise (nous consulter)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Améliorer la compréhension et l'expression orale en anglais dans le contexte hôtelier

Développer des compétences en communication pour accueillir les clients de manière professionnelle

Apprendre à gérer les demandes d'information en anglais

Renforcer la confiance en soi lors des interactions avec des clients anglophones

Scannez-moi !



## INFORMATIONS :

- **Durée : 2 journées : 14 h**
- **Nombre de participants :** 6 minimum
- **Modalités de la formation :** présentiel en centre de formation et ou en entreprise

▪ **Horaires :** 9h00-12h30 / 13h30-17h00

Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation

Hébergement non inclus

Transport non inclus

▪ **Tarif : 420€ les 2 jours de formation**

## PRÉ REQUIS :

Niveau A2 en Anglais : Gérer des situations de communication simples et courantes dans un contexte quotidien.



## PROGRAMME DE FORMATION

### ▪ JOUR 1 :

Identifier le vocabulaire essentiel lié à l'accueil (salutations, présentations, formules de politesse)

Comprendre l'importance de la communication non verbale

Exprimer les besoins et souhaits des clients

Acquérir le vocabulaire spécifique (réservations, services, informations touristiques)

Participer à des jeux de rôle : simulation d'une première interaction avec un client, différentes étapes de l'accueil (check-in, informations sur les services)

### ▪ JOUR 2 :

Présenter les services de l'hôtel en anglais (restaurant, spa, activités)

Identifier le vocabulaire lié aux attractions locales, restaurants, transports

Créer un guide d'information sur les services de l'hôtel en anglais en utilisant un outil numérique

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

▪ **Suivi du bon déroulement de la formation :** Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation

▪ **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation.

▪ **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

activités en présentiel en synchrone, appui sur l'expérience, mise en situation réelle  
Le matériel vous est prêté. Nous vous demandons d'être en tenue professionnelle

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Un formateur d'anglais intervenant dans le secteur de la restauration



# VENDRE DES PRESTATIONS HÔTELIÈRES / RÉCEPTIONNISTE

Dates : Mardi 18 Mars et  
Jeudi 27 Mars 2025

Intervenant : Florian PERIDY  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure  
En entreprise (nous consulter)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre les attentes des clients

Accueillir et vendre

Maîtriser les techniques de vente

Connaître les produits et services de l'hôtel

Améliorer la communication

Gagner en aisance relationnelle

Scannez-moi !



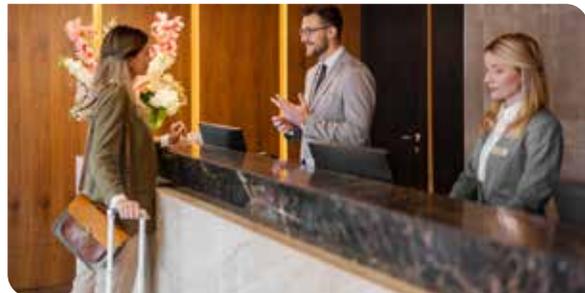
## INFORMATIONS :

- **Durée** : 2 journées : 14 h
  - **Nombre de participants** : 6 minimum
  - **Modalités de la formation** : présentiel en centre de formation et ou en entreprise
  - **Horaires** : 9h00-12h30 / 13h30-17h00
- Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation  
Hébergement non inclus  
Transport non inclus

▪ Tarif : 240€ les 2 jours de formation

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis



## PROGRAMME DE FORMATION

### ▪ JOUR 1 :

Identifier ses clients

Analyser les besoins et attentes du client

Développer des compétences en persuasion et en négociation

Participer à des jeux de rôle : développer les techniques de vente en face à face et par téléphone

▪ **Entre le Jour 1 et Jour 2** : Réaliser des mises en situation pratique en entreprise

### ▪ JOUR 2 :

Partager et analyser les expériences vécues

Mettre en valeur son établissement au travers sa communication

Participer à des jeux de rôle : « La vente additionnelle »

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

- **Suivi du bon déroulement de la formation** : Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation
- **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation
- **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

activités en présentiel en synchrone et asynchrone, appui sur l'expérience, mise en situation réelle. Le matériel vous est prêté

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Un formateur "Directeur hébergement" avec plus de 20 ans d'expériences professionnelles dans le domaine de l'hôtellerie



# VALORISER ET DÉVELOPPER LE SERVICE DU PETIT-DÉJEUNER / RÉCEPTIONNISTE

Dates : Lundi 24 février et  
Lundi 3 Mars 2025

Intervenant : Florian PERIDY  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure  
En entreprise (nous consulter)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Préparer et mettre en place différentes compositions de petits déjeuners

Comprendre les besoins et attentes du client au petit déjeuner

Gagner en aisance relationnelle pour optimiser l'approche du client

Gérer les priorités, les imprévus et les moments d'affluence

Scannez-moi !



## INFORMATIONS :

- **Durée : 2 journées : 14 h**
- **Nombre de participants :** 6 minimum
- **Modalités de la formation :** présentiel en centre de formation et ou en entreprise
- **Horaires :** 9h00-12h30 / 13h30-17h00

Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation

Hébergement non inclus

Transport non inclus

▪ Tarif : 240€ les 2 jours de formation

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis



## PROGRAMME DE FORMATION

### ▪ JOUR 1 :

Identifier les différents types de clients

Identifier les différents types de petits-déjeuners

### ▪ Entre le Jour 1 et Jour 2 :

Réaliser des mises en situation pratique en entreprise

### ▪ JOUR 2 :

Partager et analyser les expériences vécues

Organiser un petit-déjeuner

Créer un support de communication

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRECIATION DES RÉSULTATS :

### ▪ Suivi du bon déroulement de la formation :

Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation

▪ **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation

▪ **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

activités en présentiel en synchrone et asynchrone, appui sur l'expérience, mise en situation réelle. Le matériel vous est prêté

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Un formateur "Directeur hébergement" avec plus de 20 ans d'expériences professionnelles dans le domaine de l'hôtellerie





# *L'ACCOMPAGNEMENT*

# PERMIS DE FORMER

Dates : Mardis 4 et 11 mars 2025  
Mercredis 14 et 21 mai 2025  
Mardis 17 et 24 juin 2025  
Mise à jour : Mercredi 26 mars

Formateurs : Jérôme RIPOCHE  
Nathalie SOURISSEAU  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Accroître les compétences des tuteurs et maîtres d'apprentissage en termes d'accueil, d'information, de communication, d'encadrement, d'accompagnement, d'évaluation et de transfert de compétences

Scannez-moi !



## INFORMATIONS :

- **Durée :**  
Formation initiale : 14 h sur 2 jours  
Mise à jour : 7 h sur 1 jour
  - **Nombre de participants :** 4 à 12
  - **Modalités de la formation :** présentiel en centre de formation
  - **Horaires :** 9h00-12h00 / 14h-17h00
- Repas pris en charge par la MFR  
Hébergement non inclus  
Transport non inclus

- **Tarif :** Formation initiale : 350€ les 2 jours  
Mise à jour : 175€ la journée

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis



## PROGRAMME DE FORMATION

Information sur les parcours de formation professionnelle par alternance dans le secteur HCR

Participer à l'information, l'orientation et l'articulation du parcours de formation professionnelle de l'alternant dans le secteur HCR - Permettre à l'alternant de tirer profit au maximum de l'alternance

Intégration de l'alternant à son nouvel environnement professionnel - Accueil et accompagnement et Organisation du parcours de formation

Créer les conditions d'une intégration professionnelle réussie dans l'entreprise, le métier et plus largement le secteur CHR - Accompagner l'alternant dans la découverte du métier et dans la construction de son projet professionnel

Transmission et évaluation des compétences professionnelles en situation de travail

Organiser et réaliser le parcours de formation professionnelle de l'alternant en situation de travail - Contribuer à l'évaluation des acquis professionnels de l'alternant tout au long du parcours de formation

Initiation au Droit Social : Les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR

Appliquer les règles légales et conventionnelles régissant les contrats de formation en alternance dans le secteur HCR

## MODALITES D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

Positionnement en début de formation

Évaluation des acquis

Évaluation de la satisfaction

Délivrance de l'attestation normée de l'organisme certificateur de la branche HCR, CERTIDEV

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

Formation prenant appui sur l'expérience et le vécu

Situations d'apprentissages concrètes, variées et professionnalisantes

Travaux de groupe avec synthèses et bilans

Analyse réflexive

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Animateurs de session « permis de former » depuis de nombreuses années, formés dans l'accompagnement





# *L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ*

# HYGIÈNE DES LOCAUX ET TECHNIQUES DE NETTOYAGE

Dates : Jeudi 6 février 2025  
Vendredi 7 février 2025

Intervenant : Christopher ROGER  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure  
En entreprise (nous consulter)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Appliquer les techniques de nettoyage afin d'éviter les risques de contamination

Maîtriser les produits d'entretien pour mieux connaître leur utilisation

Scannez-moi !



## INFORMATIONS :

- **Durée : 1 journée : 7 h**
  - **Nombre de participants :** 6 minimum
  - **Modalités de la formation :** présentiel en centre de formation et ou en entreprise
  - **Horaires :** 9h00-12h30 / 13h30-17h00
- Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation  
Hébergement non inclus  
Transport non inclus

▪ Tarif : 240€ la journée de formation

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis



## PROGRAMME DE FORMATION

### ▪ Un métier en expansion :

Les types de microbes  
Les bactéries, les moisissures et les levures  
Les différentes sources de contamination

### ▪ Les facteurs de développement :

L'eau et la chaleur  
Les substances nutritives  
Les sources de contamination

### ▪ Le nettoyage et la désinfection :

Les définitions  
Le cercle de Sinner  
A quel moment nettoyer ou/et désinfecter  
Les produits correspondant à l'action  
Le Matériel de nettoyage

### ▪ Les techniques de nettoyage :

Les différents balayages  
Les différents lavages  
L'organisation autour du nettoyage et de la désinfection

### ▪ Les contrôles et autocontrôles :

Le plan de nettoyage et de désinfection  
Les fiches techniques des produits  
Les fiches de sécurité  
Les pictogrammes

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

- **Suivi du bon déroulement de la formation :** Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation
- **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation
- **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

Formation prenant appui sur l'expérience et le vécu  
Analyse réflexive

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Cuisinier de métier et expert de la restauration depuis 20 ans - Formateur expérimenté dans le domaine de l'hygiène



# LES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE D'HYGIÈNE EN RESTAURATION

Dates : Lundi 10 mars 2025  
Mardi 11 mars 2025

Intervenant : Christopher ROGER  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure  
En entreprise (nous consulter)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Mettre en œuvre les bonnes pratiques d'hygiène

Actualiser ses connaissances dans l'application des règles des bonnes pratiques d'hygiène

Scannez-moi !



## INFORMATIONS :

- **Durée** : 1 journée : 7 h
- **Nombre de participants** : 6 minimum
- **Modalités de la formation** : présentiel en centre de formation et ou en entreprise
- **Horaires** : 9h00-12h30 / 13h30-17h00

Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation

Hébergement non inclus

Transport non inclus

▪ Tarif : 240€ la journée de formation

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis



## PROGRAMME DE FORMATION

### ▪ Le monde microbien :

Les bactéries, les moisissures et les levures

Les utiles et les nuisibles

Les pathogènes

Les conditions de multiplication, de survie et de destruction

Le mécanisme des TIAC (Toxi-Infection-Alimentaires-Collectives)

### ▪ Les bonnes pratiques d'hygiène et le personnel :

La tenue professionnelle

Le lavage des mains

L'utilisation des gants

La formation

### ▪ Les bonnes pratiques d'hygiène et les aliments :

Les températures de stockage

Les températures de distribution

La « marche en avant Temps/Espace »

Les autocontrôles

La traçabilité

### ▪ Les bonnes pratiques d'hygiène, le matériel et les locaux :

La désinfection et le nettoyage

Le plan de nettoyage et sa validation

L'utilisation des produits

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

▪ **Suivi du bon déroulement de la formation** : Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation

▪ **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation

▪ **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

Formation prenant appui sur l'expérience et le vécu  
Analyse réflexive

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Cuisinier de métier et expert de la restauration depuis 20 ans - Formateur expérimenté dans le domaine de l'hygiène



# LA MÉTHODE HACCP

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Connaitre les exigences de la sécurité alimentaire et maîtriser les risques de contamination

Respecter les bonnes pratiques d'hygiène et la méthode HACCP

Maîtriser le plan de maîtrise sanitaire et son établissement dans le cadre d'une production culinaire

Scannez-moi !



Dates : Mardi 20 mai et  
Mercredi 21 mai 2025

Intervenant : Christopher ROGER  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure  
En entreprise (nous consulter)

## INFORMATIONS :

- **Durée : 2 journées : 14 h**
  - **Nombre de participants :** 6 minimum
  - **Modalités de la formation :** présentiel en centre de formation et ou en entreprise
  - **Horaires :** 9h00-12h30 / 13h30-17h00
- Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation
- Hébergement non inclus  
Transport non inclus

▪ Tarif : 480€ pour les 2 jours de formation

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis



## PROGRAMME DE FORMATION

### ▪ Le contexte réglementaire :

Structure générale du paquet hygiène

Étude des différents textes de lois et directives pour être en conformité avec la réglementation

### ▪ Le paquet hygiène : les changements au quotidien :

Contrôle sur les matières premières

La responsabilité des industriels

Les nouvelles exigences des termes de traçabilité

Le paquet hygiène et la méthode HACCP

Le guide des bonnes pratiques d'hygiènes

### ▪ Mise en place d'autocontrôles par le système HACCP :

Application des différentes étapes de la réception à la distribution

L'élaboration du plan de nettoyage et de sa validation

Les modalités de conservation et de durée d'archivage

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

### ▪ Suivi du bon déroulement de la formation :

Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation

▪ **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation

▪ **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

Formation prenant appui sur l'expérience et le vécu

Analyse réflexive

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Cuisinier de métier et expert de la restauration depuis 20 ans - Formateur expérimenté dans le domaine de l'hygiène



# LA MÉTHODE HACCP ET LE PMS

Dates : Jeudi 19 et  
Vendredi 20 juin 2025

Intervenant : Christopher ROGER  
Lieu : MFR St Michel Mont Mercure  
En entreprise (nous consulter)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Connaitre les exigences de la sécurité alimentaire et maîtriser les risques de contamination

Respecter les bonnes pratiques d'hygiène et la méthode HACCP

Maîtriser le plan de maîtrise sanitaire et son établissement dans le cadre d'une production culinaire

Scannez-moi !



## INFORMATIONS :

- **Durée : 2 journées : 14 h**
  - **Nombre de participants :** 6 minimum
  - **Modalités de la formation :** présentiel en centre de formation et ou en entreprise
  - **Horaires :** 9h00-12h30 / 13h30-17h00
- Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation  
Hébergement non inclus  
Transport non inclus

▪ Tarif : 480€ pour les 2 jours de formation

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis



## PROGRAMME DE FORMATION

### 1<sup>ER</sup> JOUR

#### ▪ Le contexte réglementaire :

Structure générale du paquet hygiène  
Étude des différents textes de lois et directives pour être en conformité avec la réglementation

#### ▪ Le paquet hygiène : les changements au quotidien :

Contrôle sur les matières premières  
La responsabilité des industriels  
Les nouvelles exigences des termes de traçabilité  
Le paquet hygiène et la méthode HACCP  
Le guide des bonnes pratiques d'hygiènes

### 2<sup>EME</sup> JOUR

#### ▪ Le plan de maîtrise sanitaire :

L'architecture du dossier PMS  
Les procédures fondées sur les principes de l'HACCP

La traçabilité et la gestion des produits non conformes

Évaluer l'adéquation entre son système HACCP et les objectifs du PMS

Formaliser des procédures et des enregistrements

#### ▪ Mise en place d'autocontrôles par le système HACCP :

Le diagramme de fonctionnement

L'analyse des risques

Application des différentes étapes de la réception à la distribution

L'élaboration du plan de nettoyage et de sa validation

Les modalités de conservation et de durées d'archivage

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

▪ **Suivi du bon déroulement de la formation :**  
Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation

▪ **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation

▪ **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

Formation prenant appui sur l'expérience et le vécu.  
Analyse réflexive

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Cuisinier de métier et expert de la restauration depuis 20 ans - Formateur expérimenté dans le domaine de l'hygiène



# LES ALLERGÈNES DANS VOS RECETTES

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Valoriser vos compétences culinaires et mise en avant du produit « brut » et « maison »

Maîtriser vos pratiques culinaires et communiquer sur les allergènes

Appliquer la réglementation UE n° 1169/2011 du conseil du 25/10/2011

Scannez-moi !



Dates : Mercredi 18 juin 2025

Intervenant : Christopher ROGER

Lieu : MFR St Michel Mont Mercure

En entreprise (nous consulter)

## INFORMATIONS :

- **Durée : 1 journée : 7 h**
  - **Nombre de participants :** 6 minimum
  - **Modalités de la formation :** présentiel en centre de formation et ou en entreprise
  - **Horaires :** 9h00-12h30 / 13h30-17h00
- Possibilité de prendre le repas sur place (12€ par personne par jour) lors des périodes en centre de formation  
Hébergement non inclus  
Transport non inclus

▪ Tarif : 240€ la journée de formation

## PRÉ REQUIS :

Aucun prérequis



## PROGRAMME DE FORMATION

### ▪ Réglementation et allergènes :

Contexte réglementaire : circulaire et décret  
Denrées alimentaires pré-emballées  
Denrées alimentaires non pré-emballées  
Liste des 14 allergènes  
Information du consommateur

### ▪ Les allergènes :

Définitions : allergènes- allergies  
Les conséquences  
Origines et prévalence  
Les types d'allergies  
Formes et mécanismes de l'allergie  
Les principaux aliments responsables d'allergies alimentaires

### ▪ En pratique :

Des allergènes dans vos recettes  
Savoir lire une étiquette dans vos menus  
Les différents allergènes dans vos menus  
Des outils pour simplifier les pratiques

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

- **Suivi du bon déroulement de la formation :** Feuilles de présence signées des stagiaires et du formateur et une attestation individuelle de fin de formation
- **Évaluation à chaud** en fin de formation et **évaluation à froid** quelques mois après la formation. le domaine de l'hygiène
- **Évaluation immédiate** à la fin de chaque module

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET ENCADREMENT PAR ÉQUIPE

### ▪ Moyens pédagogiques :

Formation prenant appui sur l'expérience et le vécu

Analyse réflexive

### ▪ Moyens techniques :

Salle de formation équipée d'un écran et d'un vidéoprojecteur

### ▪ Moyens d'encadrement :

Cuisinier de métier et expert de la restauration depuis 20 ans - Formateur expérimenté dans le domaine de l'hygiène





# ***INSCRIPTION***

Retrouvez le bulletin d'inscription en scannant le QR Code



**N'hésitez pas à nous contacter :**  
MFR Saint Michel Mont Mercure  
02 51 57 81 81

**Florian PERIDY**  
Responsable de dispositif Formation Continue  
florian.peridy@mfr.asso.fr

**Caroline PLANQUES**  
Secrétaire de la Formation Continue  
caroline.planques@mfr.asso.fr

## CONDITIONS GÉNÉRALES DES VENTES – FORMATION CONTINUE

**1. OBJET ET CHAMP CONTRACTUEL - 1.1.** Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue. 1.2. Elles s'appliquent quelles que soient les clauses qui figurent dans les documents du client et notamment dans ses conditions générales d'achat. 1.3. Pour certaines formations, des conditions particulières de vente précisent ou complètent les présentes CGV. Les conditions particulières de vente peuvent figurer à la suite des présentes CGV ou sur le devis ou le bon de commande ou être transmises au client en accompagnement de l'un de ces documents. En cas de contradiction entre les conditions particulières de vente et les présentes CGV, les dispositions des conditions particulières de vente priment. 1.4. Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle des parties. 1.5. La MFR Saint-Michel-Mont-Mercure peut modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles qui ont été remises au client et acceptées par ce dernier.

**2. DÉFINITIONS - Formations diplômantes :** parcours de formation diplômante associant des périodes en entreprise - Formations à destination de salariés : formation courte réalisée dans nos locaux ou dans les locaux du client, dont le contenu est décrit dans notre offre - Client : personne morale ou physique qui achète la prestation - Stagiaire : personne physique qui bénéficie de la formation.

**3. PRISE EN COMPTE DES INSCRIPTIONS - 3.1.** Pour les clients personnes morales : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, de l'acompte, s'il y a lieu (montant indiqué sur la convention de formation) et, d'autre part, de la convention signée et revêtue du cachet de l'entreprise. 3.2. Pour les personnes physiques : l'inscription n'est validée qu'à réception, d'une part, du contrat de formation signé et, d'autre part, d'un acompte de 10% du prix de la formation. Le versement de cet acompte ne peut être exigé qu'à l'expiration du délai de rétractation de 10 jours qui court à compter de la signature de ce contrat. 3.3. Pour les formations diplômantes : l'inscription est en outre subordonnée à la décision d'admission prononcée par le jury ou de l'autorité décisionnaire.

**4. RESPONSABILITÉ - 4.1.** Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur applicable aux locaux concernés, lequel est porté à sa connaissance. 4.2. La MFR Saint-Michel-Mont-Mercure ne peut être tenu responsable d'aucun dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les stagiaires. 4.3. Il appartient au client/stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre lors de sa formation.

**5. PRIX - MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT - 5.1.** Les prix sont indiqués sur la convention et/ou le contrat de formation. Ils sont nets de taxes, la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure n'étant pas assujettie à la TVA par application de l'article 261 al 4-4 du Code général des impôts. 5.2. Les modalités de facturation et de paiement sont précisées sur la convention et/ou le contrat de formation.

**6. PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS - 6.1.** Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO...), il appartient au client/stagiaire : de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme qu'il a désigné ; d'indiquer explicitement sur la convention et/ou le contrat de formation quel sera l'organisme tiers à facturer, en indiquant précisément son nom et son adresse. 6.2. Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure avant le premier jour de la formation, les frais de formation sont intégralement facturés au client. En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, le reliquat est facturé au client. 6.3. Dans le cas où l'organisme tiers n'accepte pas de payer la charge qui aurait été la sienne suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le client est redevable de l'intégralité du prix de la formation, qui lui est donc facturé.

**7. PENALITES DE RETARD ET SANCTIONS EN CAS DE DEFAUT DE PAIEMENT - 7.1.** Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par le client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire le jour suivant la date de paiement prévue. 7.2. Une indemnité forfaitaire de 40 euros est due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement, sauf s'il s'agit de particuliers. 7.3. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours calendaires, la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

**8. CONVOCATION ET ATTESTATION DE PRESENCE - 8.1.** La convention ou le contrat de formation indique le lieu exact et les horaires de la formation au client. 8.2. Une attestation de présence, établie en conformité avec les feuilles d'émargement, est adressée au client et/ou au stagiaire après chaque formation.

**9. REFUS DE COMMANDE -** Dans le cas où un client passerait une commande, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure sera en droit de refuser d'honorer la commande et de délivrer la prestation de formation concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

**10. ANNULATION – REPORT – CESSATION ANTICIPÉE – ABSENCES -** Toute annulation doit faire l'objet d'une demande écrite (email, courrier). 10.1. Par le client personne morale : - Lorsque la demande d'annulation est reçue par la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure entre 30 et 15 jours calendaires avant le début de la formation, la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure retient l'acompte (ou la facture s'il n'a pas été payé). - Dans le cas où la demande est reçue entre 15 et 1 jours calendaires avant le début de la formation, la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure retient l'acompte (ou la facture s'il n'a pas été payé) et facture 50% du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. - Toute annulation à la date du début de la formation ou non présentation du stagiaire entraîne la facturation du prix total de la formation à titre d'indemnisation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. - Une fois la formation commencée, toute annulation ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. - Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture. Elles ne peuvent en aucun cas être imputées sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle. 10.2. Par le client personne physique - Lorsque la demande d'annulation est reçue par la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure l'expiration du délai de rétractation et avant le début de la formation, la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure retient l'acompte (ou la facture s'il n'a pas été perçu), s'il y a lieu, sauf cas de force majeure. - Une fois la formation commencée, lorsque, par suite de cas de force majeure dûment reconnu (événement imprévisible, insurmontable et étranger à la personne), le client personne physique est dans l'impossibilité de poursuivre la formation, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. En l'absence de force majeure, une fois la formation commencée, toute annulation, abandon ou interruption entraîne la facturation du prix total de la formation, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. - Les sommes dues par le client à titre d'indemnisation sont mentionnées comme telles sur la facture. 10.3. Par la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure : - La MFR Saint-Michel-Mont-Mercure se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint. - En cas d'annulation par la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure, les sommes versées sont remboursées au client. - En cas de report, la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure propose de nouvelles dates : si le client les accepte, les sommes déjà versées sont imputées sur le prix de la nouvelle session ; si le client les refuse, ces sommes lui sont remboursées - En cas de

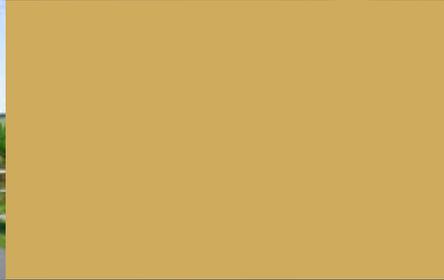
cessation anticipée de la formation par l'établissement pour un motif indépendant de sa volonté, le contrat est résilié de plein droit et les prestations de formation effectivement dispensées sont facturées au prorata temporis de leur valeur prévue au contrat, déduction faite le cas échéant des sommes déjà facturées et/ou payées. - Dans tous les cas, l'annulation ou le report du stage de formation ne peut donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

**11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE -** La MFR Saint-Michel-Mont-Mercure est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'il propose à ses clients. Tous les contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, ...), utilisés dans le cadre des formations, appartiennent à titre exclusif à la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure. Toute utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle, transformation et, plus généralement, toute exploitation non expressément autorisée par la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure est illicite et pourra donner à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du code de la propriété intellectuelle.

**12. CONFIDENTIALITÉ -** La MFR Saint-Michel-Mont-Mercure, le client et le stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et documents, quelles que soient leur forme et leur nature (économiques, techniques, ...), auxquels ils pourraient avoir eu accès dans le cadre de l'exécution de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

**13. INFORMATIQUE ET LIBERTES -** Des données à caractère personnel sont collectées afin de pouvoir répondre à la demande du client et du stagiaire et de les tenir informés des offres de service de la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure ; aucune information personnelle n'est cédée à des tiers. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client et le stagiaire disposent d'un droit d'accès qu'ils peuvent exercer auprès du correspondant à la protection des données à caractère personnel. Ils disposent également d'un droit de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel les concernant qu'ils peuvent exercer auprès du service en charge de la formation.

**14. DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS -** Toutes les contestations relatives aux ventes de biens et services conclus par la MFR Saint-Michel-Mont-Mercure ainsi qu'à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Tout litige relatif aux contrats ou conventions de formation fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable, à défaut la partie la plus diligente saisira le tribunal compétent.



# MFR

**CULTIVONS LES RÉUSSITES**

**Formation par alternance  
SAINT-MICHEL-MONT-MERCURE**

**METIERS DE L'ALIMENTATION  
ET DE L'HOTELLERIE-RESTAURATION**

Centre de Formation d'Apprentis  
Centre de Formation Continue pour Adultes

Rue Godard, Saint-Michel-Mont-Mercure - 85700 SEVREMONT  
Email : [mfr.stmichel.mtmercure@mfr.asso.fr](mailto:mfr.stmichel.mtmercure@mfr.asso.fr)  
Tél. 02 51 57 81 81



**Scannez-moi !**

Pour découvrir le site internet de la MFR  
Saint-Michel-Mont-Mercure



**MFR**  
INSTRUMENTS LES MÉTIERS

Formation par alternance  
à savoir : apprentis, adultes, universitaires.

METIERS DE  
L'ALIMENTATION  
ET DE L'HOTELLERIE-  
RESTAURATION

Centre de Formation  
d'Apprentis  
Centre de Formation  
Continue pour Adultes



[mfr.saintmichel-montmercure.fr](http://mfr.saintmichel-montmercure.fr)  
**02 51 57 81 81**